



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

LARISSA FERNANDES DA SILVA

**FORMAÇÃO DE USUÁRIOS NO ARQUIVO JUDICIAL DA JUSTIÇA FEDERAL
NA PARAÍBA**

João Pessoa

2019

LARISSA FERNANDES DA SILVA

**FORMAÇÃO DE USUÁRIOS NO ARQUIVO JUDICIAL DA JUSTIÇA FEDERAL
NA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, em nível de Mestrado Acadêmico, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva

Linha de pesquisa: Organização, acesso e uso da informação

João Pessoa

2019

S586f Silva, Larissa Fernandes da.

Formação de Usuários no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba / Larissa Fernandes da Silva. - João Pessoa, 2019.

150 f. : il.

Orientação: Eliane Bezerra Paiva.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Formação de usuários em arquivos. 2. Estudos de usuários. 3. Arquivo judicial. 4. Usuário da informação. 5. Competência em informação. I. Paiva, Eliane Bezerra. II. Título.

UFPB/BC

LARISSA FERNANDES DA SILVA

**FORMAÇÃO DE USUÁRIOS NO ARQUIVO JUDICIAL DA JUSTIÇA FEDERAL
NA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, em nível de Mestrado Acadêmico, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

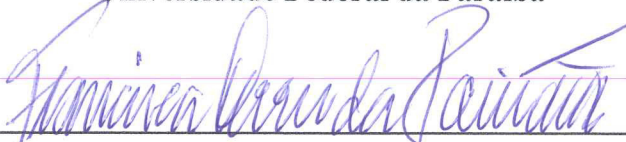
Aprovada em: 28/02/2019

BANCA EXAMINADORA



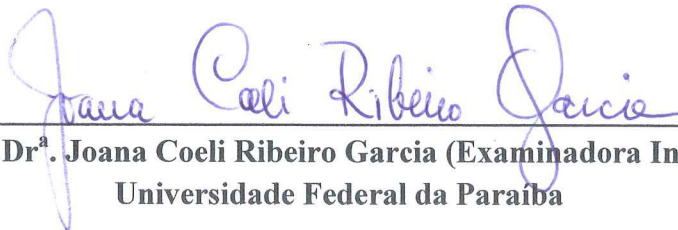
Prof^a.Dr^a. Eliane Bezerra Paiva (Orientadora)

Universidade Federal da Paraíba



Prof^a. Dr^a. Francisca Arruda Ramalho (Examinadora Externa)

Universidade Federal da Paraíba



Prof^a. Dr^a. Joana Coeli Ribeiro Garcia (Examinadora Interna)

Universidade Federal da Paraíba

À minha mãe, a pessoa que mais acredita em mim, e à minha família, pelo apoio incondicional.

Dedico

AGRADECIMENTOS

A Deus, presente no pai, no filho e no espírito santo. Sinto tua presença e creio em ti. Sei que tu reges a minha vida e nada acontece sem alguma razão. Quando faço minhas orações, meu coração transborda de alegria através dos meus olhos. Na presença do teu filho e no santíssimo sacramento, que visito quando vou à igreja, sinto que todos os meus problemas são deixados ali, e a paz preenche minha alma. Nenhum obstáculo fará com que eu perca a fé em ti. Nos momentos difíceis, quando me desespero, nas crises de ansiedade, quando uma agonia que toma conta de mim e parece não ter fim na madrugada, e os pensamentos melancólicos, eu rezo e só peço a ti para dormir. Nenhum obstáculo na minha vida fará com que eu perca a fé em ti. Tens a minha gratidão e servidão. Fazer parte da liturgia, com o dom da leitura que eu sei que tu me concedeste assim como o da comunicação é algo que completa o meu ser. Tudo isso faço em agradecimento pelo que tenho, pelo que sou e pelo que serei.

À minha família, que é meu alicerce, agradeço pela união, pela paciência, pelo amor e pelo respeito que cultivamos;

Aos meus dois pais, o de sangue e o de coração;

Ao meu irmão, que eu tanto amo e admiro, e cuja simpatia que eu não herdei veio toda nele. Encanta-me saber o quanto as pessoas verdadeiramente têm afinidade com ele, onde quer que vá;

Ao meu namorado que, durante esses seis anos, me suporta e me ama, como demonstra todos os dias, e consegue tirar a risada mais verdadeira que eu tenho, além de ser uma das mentes mais inteligentes que conheço e mais um incentivador do caminho que estou seguindo;

Em especial, à pessoa mais importante da minha vida: minha mãe. Palavras não são suficientes para descrever, mas esta frase é certa: mais dedicada do que ela ainda está para nascer. Soube educar os dois filhos, com muito suor e sacrifício, concedendo o que não viveu nem pôde ter. É a pessoa que mais torce para que eu tenha uma vida melhor, que eu realize meus objetivos. E foi também por ela que não desisti;

Aos meus amigos, todos os que sabem um pouco da minha trajetória, que doaram seu tempo para me ouvir, que sabem me distrair e me confortar com um abraço cheio de energia e com mensagens de positividade: o grupo do “I ne(fore)ver”: Mayara, Andressa, Ana e Joedna;

À minha primeira orientadora e grande amiga, por quem tenho muita admiração, Wendia, esse oráculo, um ser de energia tão clara, que está comigo e eu com ela, na montanha russa de ansiedades. Agradeço por você permitir que eu faça parte de sua vida;

À minha *best friend*, Thaiane. Sempre quando nos encontramos e nos falamos, somos as mesmas; o carinho é o mesmo de longa data também, a aspirante do meu orgulho. Ainda ganhei de brinde a amizade cheia de afeto de sua irmã, a Dr^a. Aline. Admiro a ambas pela trajetória de conquistas e as apoiarei sempre;

Aos amigos que conquistei desde a graduação: Victor, Anacília, Thalita, Bruna e Ítala, de cujo casamento serei madrinha, o que, para mim, é uma honra e um gesto de carinho. Ver seu sonho se realizando e estar lá para aplaudir não tem preço;

Aos novos amigos do Mestrado: Luciana, Kamilla, Jayro, Josemar, Ana Tavares, Fernanda, Nina, Katiane e demais colegas de uma turma tão dedicada. A caminhada foi mais linda ao ter vocês do meu lado. Torço por cada um e que venham mais parcerias nessa estrada acadêmica;

À minha orientadora, Eliane Bezerra Paiva, um amor de pessoa, que transborda energia positiva que vem da alma. Compreensiva, dedicada ao orientando e muito sábia, emprega uma didática maravilhosa. Tudo o que eu aprendi lhe agradeço, assim como a Deus, por ter permitido essa parceria. Todos os que me perguntavam quem era minha orientadora, e eu dizia seu nome, só me falavam coisas boas a seu respeito. Tem toda a minha admiração! Espero que, em minha carreira - que ainda nem começou - ter ao menos um pouco de sua sapiência e dinâmica. Obrigada também por acreditar em mim e na pesquisa, principalmente quando eu mesma duvidei!

A todo o corpo docente do PPGCI da UFPB, composto de muitos profissionais admiráveis. Àqueles com quem consegui ter mais contato, declaro que as aulas foram enriquecedoras, e os conhecimentos que adquiri não têm preço. Alguns têm uma carreira exemplar, muito reconhecidos em suas áreas, nacional e internacionalmente, o que faz com que, no mínimo, seja uma honra cumprimentá-los. Acompanhar as conquistas dos trabalhos acadêmicos e poder contribuir também faz desse Programa de Pós-graduação um dos melhores da Paraíba, sem dúvidas. Toda a minha gratidão aos senhores e senhoras doutores desta casa;

A todos os funcionários da Justiça Federal da Paraíba e aos seus usuários externos. Obrigada pela oportunidade de prosseguir com a pesquisa e por colaborarem de forma positiva. Sou grata também por sempre me receberem com carinho. Minha primeira experiência profissional foi estagiar nessa instituição, portanto, tudo o que aprendi na prática foi no dia a dia no arquivo judicial. Destaco Analice e Inucêncio, profissionais exemplares e pessoas de um lindo coração;

A todos os que contribuíram, direta ou indiretamente, e que, por esquecimento momentâneo, não foram mencionados anteriormente. Obrigada por emanarem energias positivas em minha trajetória acadêmica e/ou para que esta pesquisa fosse concluída.

“Esforce-se para não ser um sucesso, mas sim, para ser valioso” (Albert Einstein).

RESUMO

As instituições e as unidades informacionais, cuja finalidade é de conceder o acesso à informação, e exercem suas atividades destinadas aos usuários, precisam realizar ações de formação de usuários tanto para os internos, que organizam os documentos, quanto os externos, que desejam acessá-los. Tendo em vista que os estudos de usuários e, mais precisamente, os estudos de formação de usuários ainda são pouco explorados, realizou-se uma pesquisa que tem como objetivo geral analisar as atividades de formação de usuários no arquivo judicial da Justiça Federal na Paraíba. Trata-se de uma pesquisa de cunho descritivo e abordagem quanti-qualitativa, cujos procedimentos metodológicos incluem uma pesquisa bibliográfica sobre os temas Ciência da Informação e Arquivologia, Estudos de Usuários e Competência em Informação e Formação de Usuários, que dão suporte teórico à pesquisa, e uma pesquisa de campo, realizada no Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba da Seção João Pessoa. A população estudada correspondeu a 51 usuários - 20 internos à instituição e 31 externos. O instrumento de coleta de dados aplicado foi um questionário que incluiu perguntas abertas e fechadas e compõe-se de duas partes: a primeira, para identificar o perfil dos usuários, e a segunda, para verificar as atividades de formação de usuários e os procedimentos de acesso e busca de informação. Os dados obtidos foram analisados, interpretados e sistematizados por tabulação em meio eletrônico. Para analisar as questões abertas, adotou-se a Análise de Conteúdo de Bardin (2009). A pesquisa confirmou que não existe, de modo formal e padronizado, um programa de educação de usuários, sejam eles internos ou externos, e apenas se passam instruções oralmente, para os primeiros, e por telefone, para os segundos, quando eles entram em contato com a JFPB. Também ratificou a necessidade de se fazerem atividades de formação de usuários no arquivo judicial da JFPB. A partir dos dados analisados e da revisão da literatura, elaboramos diretrizes para a implantação de um programa de formação de usuários na JFPB. Conclui-se que as ações práticas de formação dos usuários, atualmente, estão em expansão a partir do uso ativo e da implantação dos sistemas para que os usuários saibam utilizá-los e buscar as informações que desejam. Essa é a nova atividade que o arquivista e todos os profissionais da informação devem exercer, principalmente porque as instituições estão ansiosas para digitalizar seus acervos.

Palavras-chave: Formação de usuários em arquivos. Estudos de usuários. Arquivo judicial. Usuário da informação. Competência em informação.

ABSTRACT

Institutions and information units that have as purpose to grant access to information and perform their activities aimed at users, need to perform training actions for users, both internal users who organize documents and external users who wish to access them. Considering that the studies of users and, more precisely, the studies of user training are still little explored, a research was carried out whose general objective is to analyze the user training activities in the judicial file of the Federal Court in Paraíba. This is a descriptive research and quantitative-qualitative approach. The methodological procedures include a bibliographical research, on the subjects Science of Information and Archivology, Studies of Users and Competence in Information and Training of Users subjects that provide theoretical support to the research, and a field research, realized in the Judicial File of the Federal Justice of the Paraíba of the João Pessoa Section. The study population corresponded to 51 users, 20 of whom were internal to the institution and 31 external users. The data collection instrument applied was a questionnaire that includes open and closed questions and consists of two parts: the first to identify the profile of users and the second to verify user training activities and access and search procedures of information. The obtained data were analyzed and interpreted, systematizing them by electronic tabulation. For the analysis of the open questions we adopted the Content Analysis of Bardin (2009). The survey confirmed that there is no formal and standardized user education program, whether internal or external. Only instructions are passed orally to the first and by telephone to the seconds when they contact the JFPB. It also ratified the need to carry out user training activities in the JFPB judicial file. From the data analyzed and the literature review, we developed guidelines for the implementation of a user training program at the JFPB. It is concluded that the practical actions of training of users, currently, are expanding from the active use and implantation of the systems so that the users know how to use them and to obtain the information that they desire. This is the new activity that the archivist and all information professionals must exercise, mainly due to the institutions' anxiety to perform the digitization of their collections.

Keywords: Training of users in archives. User studies. Judicial file Information User. Competence in information.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Sexo dos participantes	87
Gráfico 2	Faixa Etária	88
Gráfico 3	Nível de escolaridade	89
Gráfico 4	Cursos de graduação	89
Gráfico 5	Tempo de serviço dos usuários internos na instituição	91
Gráfico 6	Tempo de serviço no setor de arquivo e atendimento nas Varas	92
Gráfico 7	Função que exercem na JFPB	93
Gráfico 8	Cargos que os usuários internos ocupam	93
Gráfico 9	Formação de Usuários	94
Gráfico 10	Pessoas que podem solicitar o desarquivamento.	103
Gráfico 11	Prazo para o desarquivamento	105
Gráfico 12	Sexo dos usuários externos	107
Gráfico 13	Faixa etária dos participantes	108
Gráfico 14	Nível de escolaridade dos usuários externos	109
Gráfico 15	Nível de escolaridade dos usuários externos	109
Gráfico 16	Tipos de especializações dos usuários externos	110
Gráfico 17	Profissão dos participantes	111
Gráfico 18	Recebimento de instruções para realizar a busca processual	114
Gráfico 19	Nível de satisfação	116

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	As divergências paradigmáticas	31
Quadro 2	Paradigmas da CI	35
Quadro 3	Os paradigmas da ciência da informação e as abordagens dos estudos de usuários	49
Quadro 4	Modelos teóricos para os Estudos de Usuários	54

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Atividades que realizam no arquivo	95
Tabela 2	Forma de solicitar o desarquivamento	103
Tabela 3	Formação dos usuários externos	104
Tabela 4	Local de trabalho e tempo de serviço	112
Tabela 5	Como realizam a busca processual	113
Tabela 6	Estiveram no Setor de Arquivo	116

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	O avanço histórico da Arquivologia	42
Figura 2	Modelo de Construção de sentido- Brenda Dervin (1983)	55
Figura 3	Padrões e indicadores de desempenho de competência em informação	65
Figura 4	Estrutura Organizacional da JFPB	77
Figura 5	<i>Login</i> do TEBAS modo arquivo	80
Figura 6	Consulta/busca processual no site da JFPB	81
Figura 7	Resultado da consulta/busca processual no site da JFPB.	82

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CI-	Ciência da Informação
CONARQ-	Conselho Nacional de Arquivos
JFPB-	Justiça Federal da Paraíba
PDF-	<i>Portable Document Format</i>
TCC-	Trabalho de conclusão de curso
TRF-	Tribunal Regional Federal
UNESCO-	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	20
1.1 JUSTIFICATIVA E PROBLEMATIZAÇÃO	22
1.2.1 Objetivo geral	26
1.2.2 Objetivos específicos	26
2 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ARQUIVOLOGIA: DA MODERNIDADE À PÓS-MODERNIDADE	27
2.1 O PARADIGMA DOMINANTE	29
2.2 O PARADIGMA EMERGENTE	30
2.3 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA PÓS-MODERNIDADE	34
2.4 OS PARÂMETROS EVOLUTIVOS DA ARQUIVOLOGIA E SEUS USUÁRIOS	37
2.4.1 Usuários internos e externos da informação arquivística	43
3 ESTUDOS DE USUÁRIO	47
3.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS	50
3.2 MODELOS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS	53
3.3 TIPOS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS	55
3.3.1 Estudos dos Perfis Informacionais	56
3.3.2 Estudos da Necessidade de Informação	57
3.3.3 Estudos do Comportamento Informacional	58
3.3.4 Estudos de Busca e Uso da Informação	60
3.3.5 Estudo da Satisfação do Usuário	61
4 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO DE USUÁRIOS: UMA FORMA DE OTIMIZAR O USO DOS ARQUIVOS	63
4.1 FORMAÇÃO DE USUÁRIOS	66
4.1.1 Programas de Formação de Usuários	68
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	72
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	72
5.2 TIPO DE ABORDAGEM	73
5.3 FASES DA PESQUISA	74
5.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA	75
5.5 CARACTERIZANDO O AMBIENTE DA PESQUISA: A JFPB E O ARQUIVO JUDICIAL	76
5.5.1 O setor de arquivo judicial	79
5.6 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS	82
5.7 COLETA DOS DADOS	83
5.8 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS	86
6 FORMAÇÃO DE USUÁRIOS NO ARQUIVO JUDICIAL DA	87

JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

6.1 PERFIL DOS USUÁRIOS INTERNOS	87
6.1.1 Usuários internos do arquivo: Atividades do arquivo, acesso e formação de usuários	95
6.1.2 Usuários internos das Varas: busca processual e pedido de desarquivamento	101
6.2 PERFIL DOS USUÁRIOS EXTERNOS	106
6.2.1 Busca processual e capacitação para o acesso	112
7 DIRETRIZES PARA IMPLANTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE USUÁRIOS NA JFPB	120
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	123
REFERÊNCIAS	126
APÊNDICE A QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS INTERNOS DO ARQUIVO COM TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO –TCLE- BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012, MS.	134
APÊNDICE B- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS INTERNOS DAS VARAS COM TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO –TCLE- BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012, MS.	139
APÊNDICE C- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS EXTERNOS COM TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO –TCLE- BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012, MS.	144
ANEXO A- TERMO DE ANUÊNCIA	149
ANEXO B- FOLHA DE ROSTO	150

1 INTRODUÇÃO

A conjuntura atual da sociedade é fruto de processos históricos marcados por diversas revoluções que modificaram as mais variadas áreas e recriaram modelos políticos, sociais e econômicos que se instauraram a partir dessas alterações. O campo científico, em muitos aspectos, vem contribuindo não só para o progresso social, como também para um universo de possibilidades jamais imaginado. Entretanto, para que a ciência evolua, como a conhecemos, alguns acontecimentos foram primordiais para o seu firmamento, principalmente as contestações de estudiosos e cientistas por meio da epistemologia, atestando teorias para responder a alguns questionamentos existentes no mundo.

Nesse caso, um modelo que é estabelecido, seguindo como representante daquela ciência, é denominado de paradigma. Quando ele já não responde mais às questões expostas ou quando alguém contesta fortemente elencando algo que coloca em dúvida as teorias desse paradigma, ele entra em crise, o que pode levar a muitas investigações para comprovar a necessidade de um novo paradigma. A transição para esse outro paradigma denomina-se revolução científica, como atesta Thomas Kuhn (1998, p.126):

De forma muito semelhante, as revoluções científicas iniciam-se com um sentimento crescente, também seguidamente restrito a uma pequena subdivisão da comunidade científica, de que o paradigma existente deixou de funcionar adequadamente na exploração de um aspecto da natureza, cuja exploração fora anteriormente dirigida pelo paradigma. Tanto no desenvolvimento político como no científico, o sentimento de funcionamento defeituoso, que pode levar a crise, é um pré-requisito para a revolução.

As grandes alterações da modernidade ocorreram, principalmente, devido às revoluções científicas, o que acarretou o avanço de diversas áreas, com as contribuições também de pensadores e filósofos, através da racionalidade como forma de conhecimento, o que também ocasionou o surgimento de correntes filosóficas divergentes. As Ciências Naturais foram pioneiras nos avanços e nas descobertas muito antes das Ciências Sociais se edificarem, e as consideradas Exatas contribuíram para todas as outras áreas existentes na atualidade.

O paradigma da ciência moderna transmitiu o domínio das Exatas, porém alguns fatores levaram a uma ruptura e foi necessário instaurar um paradigma, que conduziu a sociedade para outra era. Esse cenário, para alguns autores, é denominado de Pós-

modernidade, caracterizada no viés desse paradigma que foi instaurado, além das contribuições das revoluções industrial e tecnológica, que nos conduziram à era digital que vivenciamos hoje. A informação, que é intrínseca à vida do ser humano a partir do desenvolvimento social, age como um fenômeno dessa época em que vivemos e faz com que as ciências acompanhem o avanço por que ela passa, tendo em vista que as formas de usá-la, de se comunicar e o suporte em que ela está são modificados com esse progresso social e científico. Para Pellicer (1997, p.88),

as informações constituem a base do conhecimento, mas a aquisição desse implica, antes de mais, o desencadear de uma série de operações intelectuais, que colocam em relação os novos dados com as informações armazenadas previamente pelo indivíduo. O conhecimento adquire-se, pois, quando as diversas informações se interrelacionam mutuamente, criando uma rede de significações que se interiorizam.

A partir do avanço tecnológico e do advento da internet, surgiu a Sociedade da Informação e do Conhecimento (embora alguns estudiosos afirmem que a sociedade sempre esteve ligada à informação), em que o ser humano, participante ativo desse ambiente, é capaz de adquirir a informação de que necessita em uma fração de segundos, em diversos tipos de fontes, seguras ou não, mas que se encontram disponíveis para acesso mundial em aparelhos tecnológicos cada vez mais práticos e interativos, o que nos leva a querer adquirir mais conhecimentos, pois, na atualidade, os indivíduos que interagem nessa era digital têm necessidades informacionais e desejam incessantemente que elas sejam supridas de alguma forma, como afirma Castells (2003, p.7):

O que caracteriza a revolução tecnológica atual não é o caráter central do conhecimento e da informação, mas a aplicação desse conhecimento e informação a aparatos de geração de conhecimento e processamento da informação/comunicação, em um círculo de retroalimentação acumulativa entre a inovação e seus usos. A difusão da tecnologia amplifica infinitamente seu poder ao se apropriar de seus usuários e redefini-los. As novas tecnologias da informação não são apenas ferramentas para se aplicar, mas processos para se desenvolver. [...] Pela primeira vez na história, a mente humana é uma força produtiva direta, não apenas um elemento decisivo do sistema de produção.

Assim, a Ciência da Informação (CI) adquire um papel fundamental no que tange às pesquisas relacionadas à informação como seu objeto de estudo, pois estava comprovada a necessidade de se estabelecer uma ciência capaz de elencar teorias, conceitos e técnicas que auxiliam não só por sua característica transdisciplinar, mas também por propiciar a

organização da informação para possibilitar que a sociedade tenha acesso a ela. Além da CI, a Biblioteconomia, a Museologia, a Arquivologia, a Ciência da Computação e a Tecnologia de Informação são algumas das áreas que, interligadas a ela, colaboram para o desenvolvimento de pesquisas que permeiam a informação e o acesso para seus usuários.

Os estudos de usuários, em todas essas áreas, tornaram-se, atualmente, uma das principais preocupações. Nas décadas de 70 a 90, diversas abordagens e modelos surgiram relacionados a fatores que faziam parte do processo de busca, acesso e uso que o usuário transpassava para suprir suas necessidades informacionais. Hoje todas essas áreas têm um papel fundamental no que tange às dimensões que a evolução científica contribui para o ambiente digital, e, no caso dos estudos de usuários, existem vários tipos de pesquisas capazes de sanar algumas problemáticas e contribuir para os estudos do indivíduo e o meio em que ele se encontra.

1.1 JUSTIFICATIVA E PROBLEMATIZAÇÃO

No cenário da sociedade voltada para a busca (por vezes frenética) e o uso da informação em meio tecnológico, existe uma preocupação sobre a situação instrutiva dos indivíduos que se tornaram ativos usuários da informação. Com tantos aparatos digitais, sistemas que se propõem a facilitar esse acesso ao que eles necessitam, para que esse trajeto de busca, de acesso e de uso ocorra de modo satisfatório, a sociedade, na área da informação, começa a questionar: Pode-se avançar a partir da aquisição de conhecimentos sobre quem são esses usuários? O que buscam? Como realizam tal acesso?, dentre outros questionamentos reunidos em uma disciplina capaz de analisar e de elencar teorias e modelos práticos sobre todos esses aspectos relacionados aos usuários. É o que veremos nos próximos capítulos.

Nos arquivos, os estudos de usuários, além de favorecer os indivíduos que necessitam de informações contidas em determinado acervo, são capazes de promover e incentivar o dever das instituições de manter, de modo organizado, seus documentos, já que documentos arquivísticos têm caráter probatório, como os processos judiciais. Nesse caso, eles contêm informações e dados capazes de comprovar fatos atestados nas leis, que condenam ou não alguém que tenha cometido um ato ilegal. Portanto, auxiliar os usuários de arquivo judicial a identificarem suas necessidades para que realizem a busca e consigam alcançar informações sobre um documento é uma tarefa de comprometimento com a responsabilidade social dos arquivos institucionais.

Apesar dos avanços observados, ainda é minoritária no campo arquivístico a perspectiva da informação como objeto da Arquivologia e dos arquivos como serviços de informação. Se essa discussão não for aprofundada e superada, os estudos de usuários em arquivos permanecerão limitados à reflexões sobre a melhoria dos métodos de arranjo, dos instrumentos de pesquisa e das condições legais de acesso aos documentos (JARDIM; FONSECA, 2004, p.7).

Nesse contexto apontado pelos autores, os estudos de usuários, na área da Arquivística, devem ser explorados para que seja enfatizada a importância de implementar serviços que favoreçam a organização dos documentos e, conseqüentemente, sua recuperação. Os estudos de usuários podem ser direcionados tanto para os usuários externos quanto para os internos. No caso dos arquivos, a pesquisa poderá se tornar até mais aprofundada, se ambos forem analisados. Nos diversos tipos de estudos de usuários existentes, estudos das necessidades, da busca e do uso, de comportamento, satisfação e competência, existem alguns que ainda são pouco explorados, um deles é o estudo de formação de usuários em arquivos. Manhique (2014, p.121) se refere ao termo formação de usuários apontando que

a formação de usuários é uma atividade tradicional nos serviços e programas das bibliotecas, que com os desdobramentos teóricos na Biblioteconomia e Ciência da Informação, aliado à aplicação das modernas tecnologias de informação vem sofrendo mutações e adequações visando assegurar a aprendizagem significativa dos usuários da informação. (MANHIQUE, 2014, p. 121)

Portanto, uma unidade de informação ou instituição tem o dever de realizar a formação de seus usuários tanto nas atividades que desempenha quanto no uso de *sites* ou sistemas que tiver. No caso de uma organização com um enorme acervo e fluxo informacional, é imprescindível que tal procedimento ocorra com os usuários internos e externos, com o fim de contribuir para a finalidade que existe.

Na literatura sobre Biblioteconomia e Ciência da Informação, o tema formação de usuários é encontrado com diferentes designações, como: educação de usuários, formação de usuários, instrução bibliográfica, treinamento de usuários, dentre outras. Embora, na literatura nacional e internacional, prevaleça o termo educação de usuários, nesta dissertação, optamos pela expressão formação de usuários, porque entendemos que educação é um termo mais complexo e percebemos que diversos autores da literatura nacional (CARVALHO, 2011; GOMES, 2017; MENDES; PEREIRA, 2008; MIRANDA; ALCARÁ, 2017; MOTA, 2013),

assim como os da literatura internacional (ÁVILA BARRIENTOS, 2014; BIDART ESCOBAR; GAMARRA CASTRO; KNUSER CORTELLEZZI, 2005; GARCÍA GÓMEZ; DÍAZ GRAU, 2007) empregam a expressão formação de usuários.

Na Arquivologia, Jardim e Fonseca (2004, p. 7) enfatizaram que “as relações entre arquivistas e usuários tenderão a seguir carentes do diálogo a partir do qual podem ser ampliados o uso da informação arquivística.” Com o passar dos anos, houve um aumento considerável de pesquisas de usuários em arquivos, devido à mudança de paradigma que tinha o foco no sistema e passou a visualizar o usuário como um sujeito ativo, colaborador e altamente participante do ambiente a sua volta, que necessita das informações contidas em documentos salvaguardados em arquivos, o que aumenta a necessidade de estabelecer uma relação do arquivista com os usuários e deles com o arquivo.

Como afirma Ramírez (2009, p.58), “los estudios de usuarios posibilitan y facilitan el entendimiento de la relación entre archivista, usuario y documentación, y contribuyen, en definitiva, a flexibilizar y adecuar la correspondencia entre información y usuario.” Nesse viés, destacam-se os estudos que promovem a identificação de suas necessidades, quem são, como desejam acessar e usar adequadamente os serviços que o arquivo tem a oferecer, beneficiando e promovendo sua responsabilidade social e histórica e disseminando o conteúdo de seus documentos.

[...] é possível perceber que para a Arquivologia as contribuições resultantes do estudo de usuários vão muito além da sistematização dos processos de recuperação e disponibilização da informação em uma unidade informacional; elas englobam a estruturação de políticas de acesso à informação a partir da necessidade do usuário e perpassam a inserção de tecnologias para a melhoria de serviços. (CAVALCANTI; GALO; VENDRAMINI, 2017, p. 392).

Portanto, o interesse em desenvolver esta pesquisa vai além da necessidade de produzir sobre esse eixo temático, pois, como arquivista, a responsabilidade profissional em poder proporcionar contribuições teóricas e práticas em um estudo sobre esse viés torna ainda mais valioso seu desenvolvimento.

Diante da CI, a informação arquivística contida nos documentos que os usuários tendem a querer utilizar por inúmeras razões faz com que não só a Arquivologia, como também a CI estejam avançando em relação à necessidade informacional de busca e de uso, o

que comprova sua característica interdisciplinar, ao propiciar suporte sobre seu objeto de estudo para a Arquivologia a partir das correntes teóricas existentes.

Araújo (2009, p.192) apresenta seis correntes teóricas da CI: “os estudos de natureza matemática (incluindo a recuperação da informação e a bibliometria), a teoria sistêmica, a teoria crítica, as teorias da representação, os estudos em comunicação científica e os estudos de usuários.” Esta pesquisa traz considerações sobre os estudos de usuários de arquivo, mais precisamente, sobre a educação deles, em uma instituição conceituada que tem um acervo documental de grande proporção e com documentos de caráter probatório.

Os arquivos judiciais contêm um enorme fluxo documental, devido à quantidade de ações judiciais por pessoas, empresas, autarquias, entre outras, por diversos fatores, nas demais instâncias, além da busca e do acesso constantes. Devido a isso, os estudos de usuários são capazes de analisar, auxiliar e aprimorar, de modo ordeiro, todos aqueles que necessitam de informação. Isso comprova que os usuários de arquivos também têm necessidades que precisam ser sanadas no processo de busca, acesso e uso da informação contida nos documentos.

Para o campo em que foi aplicada a pesquisa, uma instituição judicial tem responsabilidade social e legal diante dos serviços que oferece. No caso da Justiça Federal da Paraíba (JFPB), é um órgão pertencente ao Poder Judiciário Nacional, que compõe o Tribunal Federal Regional (TRF) e está encarregada de prestar serviços jurídicos processuais à sociedade, relacionados às instituições e às autarquias de nível federal. Por outro lado, os documentos produzidos têm caráter probatório, o que requer cautela em seu processo de armazenamento. Portanto, a pesquisa que enfatiza a formação de usuários na JFPB é capaz de auxiliar a eficácia do acesso aos seus documentos, na busca pelos usuários, além de promover o uso dos seus serviços. Além disso, existem diversos tipos de processos, o que faz com que, hoje em dia, as pessoas estejam mais empenhadas em se informar sobre seus direitos e confrontar, de forma legal, situações que tenham que ser resolvidas a partir das leis previstas nos códigos e reconhecidas pelas instituições de aporte judicial.

Devido à necessidade de se desenvolverem pesquisas sobre a temática, mais precisamente, de formação de usuários em arquivos para fortalecê-la e contribuir para o campo de estudo “usuários da informação”, surgiu a problemática: Como se configura a formação de usuários no arquivo judicial da Justiça Federal da Paraíba, diante do

procedimento de busca e de acesso que seus usuários realizam? Motivados por esse questionamento, propusemo-nos a realizar uma pesquisa com os seguintes objetivos:

1.1.1 Objetivo geral:

Analisar as atividades de formação de usuários no arquivo judicial da Justiça Federal da Paraíba, a fim de propor diretrizes para um programa de formação de usuários do referido arquivo.

1.1.2 Objetivos específicos:

- a) Caracterizar o arquivo judicial da Justiça Federal da Paraíba;
- b) Traçar o perfil dos seus usuários;
- c) Identificar as atividades de Formação de Usuários nesses arquivos;
- d) Verificar como é realizada a busca por um processo judicial e a solicitação de desarquivamento;
- d) Detectar as dificuldades dos usuários quanto ao uso dos serviços do arquivo judicial da JFPB;
- f) Elaborar diretrizes para formular uma política de Formação de Usuários no arquivo judicial da JFPB.

Essa dissertação foi estruturada em oito capítulos. No capítulo 2, intitulado ‘A Ciência da Informação e a Arquivologia da modernidade e da pós-modernidade’, contextualizamos a temática ‘usuário’ na Ciência da Informação; no capítulo 3, discorremos sobre os estudos de usuários da informação; no capítulo 4, nomeado ‘Competência em informação e formação dos usuários: uma forma de otimizar o uso dos arquivos’, tecemos considerações sobre complementa a temática principal da pesquisa - a formação de usuários de arquivos; o capítulo 5 exhibe os procedimentos metodológicos, que incluem: a caracterização da pesquisa, os tipos de abordagem adotados, suas fases, a população e a amostra, o ambiente da pesquisa, a JFPB e o arquivo judicial, o instrumento de coleta de dados e os procedimentos de análise dos dados; no capítulo 6 – ‘Formação de usuários no arquivo judicial da Justiça Federal na Paraíba’ – apresentamos a descrição e a análise dos resultados obtidos na pesquisa; no capítulo 7, as ‘Diretrizes para implantação de um programa de Formação de usuários na JFPB’, e no capítulo 8, o das ‘Considerações finais’, trazemos as conclusões obtidas no estudo.

2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ARQUIVOLOGIA: DA MODERNIDADE À PÓS-MODERNIDADE

Do Século XV ao XVIII, o mundo foi marcado por alterações significativas do evolucionismo social, principalmente na Europa, que culminavam o rompimento de diversos segmentos existentes naquela época. A modernidade surgiu, lentamente e provocou mudanças na forma de agir e de pensar das diversas esferas que compõem a sociedade, principalmente a econômica, a política e a cultural (mudança para o Capitalismo, o Renascimento e o Iluminismo); a religiosa (devido à Reforma Protestante), e a filosófica (caracterizada pelas ideias do Racionalismo e do Empirismo). Essas alterações imagináveis nos conduziram, durante anos, até as Revoluções Científica, Industrial e Tecnológica e marcaram a época de uma sociedade vista como moderna, participante dessa modernidade como forma de progresso social.

A modernidade é a época em que a alma se retira do mundo das coisas e recolhe-se no mundo dos homens, bem como a época em que os homens se acreditam suficientemente fortes e poderosos, qual um novo Prometeu, se não para elevarem-se contra a divindade e se imporem aos deuses, ao menos para prescindirem de sua proteção e dispensarem seus serviços (DOMINGUES, 1991, p.32).

Assim, a Modernidade é vista como uma passagem complexa, que alterou o modo como a sociedade funcionava e abriu os horizontes para um sujeito que se aproximava mais de um perfil revolucionário, devido à racionalidade característica do ser moderno, à delimitação de fronteiras, ao estabelecimento do Estado-nação, ao rompimento de tradições e às instituições políticas mais democráticas, principalmente a partir das ideias liberais do Iluminismo, que defendia a liberdade do indivíduo e da economia e o avanço da Ciência e da razão.

Segundo Habermas (1987), seis princípios essenciais contribuíram para a modernidade: a Epistemologia Racional Crítica, a Diferenciação estrutural, a Universalidade, o Ideal Iluminista de Progresso, o Determinismo e a Integração Funcional. Partindo desses conceitos, a Epistemologia estabelecida e progressiva direciona o avanço predominante da hegemonia do Estado Moderno.

A modernidade é, assim, um sistema marcado pela causalidade e por fronteiras. Não se sugere aqui que a modernidade é um sistema totalmente fechado ou estático, pois a transformação está incorporada no conceito de

progresso. Todavia, o mapa do progresso se realiza confinado aos princípios lineares e inexoráveis da modernidade (SHINN, 2008, p.48).

Desse modo, a transformação perpassada e vivenciada durante cinco séculos para a construção do moderno favoreceu o progresso da contemporaneidade. Entretanto, para a visão filosófica, precisamos entender as coisas ao redor, e não, apenas, obter conhecimento técnico.

A Filosofia contribui para a formação epistemológica de diversas áreas, pois se trata de uma disciplina capaz de abordar os problemas intrínsecos do ser humano com o ambiente em que ele se encontra. Fourez (1995) afirma que a Filosofia não é uma disciplina que apresenta, longe do campo científico, uma solução para todos os empecilhos não resolvidos da humanidade. É uma disciplina de reflexão sobre os problemas do ser humano e as questões sociais em que está inserido, elaborando métodos, conceitos técnicos e ferramentas necessárias para entender todas essas demandas.

A Modernidade é um campo influenciador, principalmente quando se trata de determinar e compreender as modificações que alteravam o curso da história da sociedade mundialmente. Durante essa época, diversos pensadores contribuíram, em diferentes correntes filosóficas, como, por exemplo, o Iluminismo promovido por Rousseu, Lockie, Montesquieu e outros, através de ideias que caracterizavam a liberdade do indivíduo e da razão, elencando as mudanças políticas, sociais, econômicas e religiosas diante do que podemos chamar de pré-modernismo.

Ao mencionar a Filosofia na Idade Moderna, é imprescindível falar de um filósofo que pode ser considerado o divisor de águas em relação às ideias que existiam nessa época: Immanuel Kant, que investigou, na Epistemologia, o Racionalismo e o Empirismo: duas correntes com pensamentos divergentes relacionados à metafísica e à teoria do conhecimento, em que, primeiro, eles acreditavam que só era possível adquirir conhecimento através da razão, de dados registrados. Já no Empirismo, alegava-se que só existia conhecimento na experiência do sujeito por meio dos seus sentidos.

Para que também a metafísica alcance finalmente a dignidade de uma ciência, Kant propõe que ela faça igualmente uma revolução em seu modo de pensar, uma revolução que coloque, como no caso da matemática e da ciência natural, o sujeito cognoscente numa relação criadora com o objeto. (HOFFE, 2005, p. 43).

Analisando as duas formas de conhecimento do Racionalismo e do Empirismo, assim como a Metafísica, Kant percebeu que precisava de uma definição mais concreta sobre o

conhecimento e observou, por meio da astronomia de Copérnico (a terra não era mais o centro, e sim, o sol, respondendo a questões que ainda estavam sem solução), algo que poderia ser aplicado no estudo metafísico sobre sujeito e objeto, em que sujeito ficaria no centro ao invés do objeto, pois assim, conseguiria conhecer determinada coisa como ela é.

Segundo Fourez (1995, p. 60), “a importância dessa revolução copernicana é de legitimar a visão da ciência que a apresenta como um processo absoluto e de modo algum histórico.” A partir disso, ele afirmou que o conhecimento científico moderno pode ser adquirido através das experiências do ser, entretanto elas precisam estar organizadas e registradas. Com essa visão de Kant, a Filosofia começou a avançar, como as demais áreas da Matemática e da Física já progrediam. A Ciência Moderna estabeleceu teorias racionalistas que ganharam força a partir das contribuições do paradigma que a conduziu nas alterações sobre o conhecimento científico e o universo.

2.1 O PARADIGMA DOMINANTE

O período que antecedeu a Revolução Científica era de hegemonia da Ciência Moderna, que estabeleceu, durante os demais séculos, com as contribuições de áreas que evoluíam devido às comprovações, a racionalidade e a objetividade que elencavam, propiciando o domínio das Ciências Naturais. Santos (2008) afirma que a Matemática concedeu à ciência moderna, além de uma ferramenta para favorecer a análise, uma lógica da investigação e um modelo de representação da própria estrutura da matéria. Dessa forma, criou-se certo rigor diante do que seria considerado conhecimento, fazendo com que os princípios epistemológicos e metodológicos estabelecidos fossem absolutos, negando todas as demais formas como o não reconhecimento do senso comum como um tipo de conhecimento.

Um conhecimento baseado na formulação de leis tem como pressuposto meta-teórico a ideia de ordem e de estabilidade do mundo, a ideia de que o passado serve como experiência para o futuro. De acordo com a mecânica newtoniana, o mundo da matéria é uma máquina cujas operações se podem determinar exatamente por meio de leis físicas e matemáticas, um mundo estático e eterno a flutuar num espaço vazio, um mundo que o racionalismo torna cognoscível por via da sua decomposição nos fatores que o constituem (SANTOS, 2008).

Ao citar a mecânica newtoniana, o autor menciona um dos principais propulsores do paradigma dominante da Ciência Moderna. As contribuições de Newton levaram o campo científico a uma nova forma de ver o funcionamento das áreas ainda sem respostas coerentes,

a começar pela descoberta da gravidade, delimitando os princípios da mecânica, as leis de movimento dos corpos e a síntese da ordem cósmica. O paradigma dominante newtoniano-cartesiano parte do pressuposto de que, para se conhecer o todo, é preciso dividi-lo. Essa concepção era utilizada por diversas áreas, através, também, da visão do homem como um ser mecânico, racional, seguidor das regras determinadas, o que é satisfatório para a sua vida. Além de Newton, outras figuras deixaram suas contribuições, como Galileu, com as leis sobre a queda dos corpos, Descartes e Bacon, com a consciência filosófica, Kepler, com as leis sobre a órbita dos planetas, e Copérnico, com a teoria heliocêntrica dos movimentos dos planetas, como afirma Rosa (2012, p.64):

Newton procurou, assim, em sua metodologia, aproveitar o que lhe parecia mais adequado e apropriado em outros modelos, unindo os métodos matemático e experimental, isto é, o indutivo, empírico e experimental, na linha de Bacon, Gilbert, Harvey e Boyle, e o dedutivo e matemático, na tradição de Copérnico, Galileu, Kepler e Descartes. Em várias oportunidades, Newton reconheceu sua dívida para com os homens de Ciência que, de algum modo, contribuíram para o desenvolvimento científico.

Apesar dos célebres avanços diante desse paradigma e de seus geniais contribuintes e essa visão da Ciência como um modelo totalitário, começavam a surgir algumas condições diante de conceitos até frágeis, que conduziram, alguns anos depois, ao avanço das Ciências Sociais no Século XIX e a um rompimento do paradigma dominante, entrando assim em uma crise considerada um marco do período da Ciência Moderna.

Primeiro, a evolução tardia das Ciências Sociais, na condição de ser considerada como um conhecimento científico empírico. Sobre isso, Santos (2008) apresenta cinco obstáculos: ela não dispõe de teorias explicativas; não pode estabelecer leis universais; não pode fazer previsões confiáveis, porque o comportamento do ser é mutável; os fenômenos sociais são subjetivos, e as Ciências Sociais não são objetivas. Entretanto, na ruptura do paradigma dominante, várias questões relacionadas ao ser, ao universo e à sociedade contribuíram para o reconhecimento das Ciências Sociais, principalmente a partir do novo paradigma que surgia.

2.2 O PARADIGMA EMERGENTE

A crise do paradigma dominante iniciou-se em detrimento da sucessão de condições teóricas contrárias ao modo de ver não só do conhecimento, mas também das diversas esferas do mundo. Tais estudos, que modificaram a Ciência Moderna e causaram uma Revolução Científica, são estimados e considerados até hoje, e isso criou um trajeto paradigmático que repercutiu em todas as Ciências.

Para Santos (2008), quatro condições levaram à crise do paradigma dominante: Albert Einstein gerou o primeiro motivo, ao romper com os rigores newtonianos e explicar como funcionava a gravidade, deixando em seu legado a famosa Teoria da Relatividade sobre o tempo e o espaço, segundo a qual tudo é relativo, e não, absoluto, como Newton afirmava; o princípio da Incerteza da Heisenberg, que estabelece que não se pode conhecer o real se não o que nele é introduzido; o Teorema da Incompletude de Godel e a Teoria das Estruturas Dissipativas de Ilya Prigogine, que, juntamente com Edgar Morin, originaram a Teoria da Complexidade. Além disso, o paradigma emergente trouxe algumas concepções que ampliavam a visão sobre o que era considerado conhecimento. O Quadro 1 exemplifica as quatro teses estabelecidas no paradigma emergente e as diferenças em relação ao paradigma dominante.

Quadro-1: As divergências paradigmáticas

PARADIGMA DOMINANTE	PARADIGMA EMERGENTE
Comunidade científica autoritária	Todo conhecimento científico natural é também social.
Tornou-se um modelo de racionalidade hegemônica	Todo conhecimento é local e total.
O homem mecanicista, de conhecimento rigoroso	Todo conhecimento é autoconhecimento.
Só o conhecimento científico era válido, não havia espaço para senso comum.	Todo conhecimento científico visa a um senso comum.

Fonte: Adaptado de Santos (2008).

O paradigma dominante tem como característica a visão de um sujeito passivo que não interfere e não interage, além de uma visão bastante dura, física, centrada apenas nas concepções já estabelecidas, inflexível a alterações. Esse paradigma foi um ponto de ruptura com o que a Ciência apresentava, em que acreditava e conhecia até então, da visão de conhecimento e do indivíduo que buscava adquiri-lo.

Com o estabelecimento e o progresso de outro paradigma, a Ciência moderna sofreu enormes reviravoltas e modificações, pois seu firmamento veio contribuindo para o avanço das Ciências Sociais como uma área empírica de conhecimento científico e sociológico e elevou o ser humano a um sujeito sociocultural. Outros empecilhos sobre a organização da sociedade surgiam, principalmente devido à tecnologia e às revoluções ocorridas durante o reconhecimento do papel social dessa ciência.

Um dos ápices para a passagem de uma sociedade moderna para a considerada pós-moderna está nas revoluções, que propuseram uma mudança significativa entre os Séculos XVIII, XIX e XX, o que marcou a passagem de sistemas e das ciências como um todo e no agir e pensar do ser humano. Podemos destacar a Revolução Francesa, que modificou o cenário político não só de seu país, mas também de toda a Europa. Essa revolução, pouco tempo depois, também contribuiu para o surgimento de áreas como a Arquivologia e a CI.

A Revolução Industrial, iniciada na Inglaterra, foi dividida em três etapas: Século XVIII - invenção das máquinas, trabalhos em fábricas e industrialização, época de produção visando ao lucro das empresas; Século XIX - invenção do automóvel e alguns aparelhos tecnológicos; Século XX - ascensão tecnológica, em que computadores e outros aparatos marcavam a Revolução Tecno-científica. Esta última trouxe consequências e ferramentas inovadoras, que contribuíram para que a sociedade evoluísse para a era digital em que vivemos hoje, em uma época chamada de pós-modernidade.

O termo teve sua origem em 1930 na Espanha e começou a ser discutido e analisado. Entretanto, foi com Jean-François Lyotard, em sua obra, 'A condição pós-moderna', que a utilização do termo se ampliou e disseminaram-se os aspectos dessa nova conjuntura da sociedade.

Considera-se 'pós-moderna' a incredulidade em relação aos metarrelatos. É, sem dúvida, um efeito do progresso das ciências. [...] nasce uma sociedade que se baseia menos numa antropologia newtoniana (como o estruturalismo e a teoria dos sistemas) e mais numa pragmática das partículas de linguagem. Existem muitos jogos de linguagem; trata-se da heterogeneidade dos elementos. Somente darão origem à instituição através de placas, é o determinismo local. (LYOTARD, 2009, p.16)

O capitalismo já estava determinado como sistema econômico chave desde a queda do feudalismo, e na ascensão do mundo globalizado durante os Séculos XX e XXI, também contribuíram para a chegada da pós-modernidade, assim como os movimentos de luta das

classes raciais e feministas elevaram o surgimento de um indivíduo não só revolucionário, mas também conscientemente atribuído ao contexto sociocultural.

Além de Lyotard, outros autores como Ulrich Beck, David Harvey, Andreas Huyssen, por exemplo, utilizam o termo pós-modernidade para identificar o tempo histórico social, econômico e tecnológico em que vivemos. Entretanto existe um autor que passou a utilizar outro termo: a modernidade líquida. Zygmunt Bauman emprega tal termo justamente para enfatizar que as relações, as instituições, a própria informação, o tempo, o amor, tudo está demasiadamente fluido, líquido, no sentido de que esses tópicos aqui mencionados estão mais frágeis e transbordam com mais facilidade, como ele mesmo explica:

[...] os líquidos, diferentemente dos sólidos, não mantêm sua forma com facilidade. Os fluidos, por assim dizer, não fixam o espaço nem prendem o tempo. [...] os fluidos não se atêm muito a qualquer forma e estão constantemente prontos (e propensos) a mudá-la; assim, para eles, o que conta é o tempo, mais do que o espaço que lhes toca ocupar; espaço que, afinal, preenche apenas 'por um momento' (BAUMAN, 2001, P. 8).

De um modo mais comparativo, Bauman nomeia a sociedade da era moderna como sólida, e a atual, como líquida, onde nada foi feito para durar muito, é a cultura do efêmero, do aqui e agora. Diante dos aspectos sociais do ser humano, o tempo altamente acelerado faz com que as pessoas estejam sempre insatisfeitas e facilmente cortem relações e mudem de emprego, pois não estão propensas a perder mais o fator tempo que é tão valorizado atualmente. Podemos comparar também com o acesso à informação, em um *site* no qual vamos pesquisar algo. Se ele demora a responder (cerca de menos de dois minutos), já ficamos impacientes e corremos o risco até de desistir e ir em busca do que desejamos em outro local. Destarte, seria apenas mais um termo denominado já do conceito de pós-modernidade.

A informação no universo cibernético ganha valor intrínseco na vida do ser humano, e isso contribui para o avanço das ciências, tendo em vista que as formas de acesso e de comunicação e onde ela está disposta são modificados com o desenvolvimento dessa sociedade.

Le Coadic (1994) afirma que ela é um conhecimento registrado que pode estar disposto em um formato escrito mesmo que impresso ou em numerais, também podendo ser verbal ou em som-imagem, o que reforça o modo como podemos obtê-la de acordo com o

nosso interesse. E embora saibamos que nem toda informação é conhecimento, ela pode se transformar em um, a depender do objetivo e da necessidade de quem busca obtê-la.

Nesse cenário, criam-se novas fontes e canais de informações, com o fim de obter conhecimentos e de potencializar um sujeito caracterizado como um usuário, que busca a informação, acessa-a, necessita dela e a usa. Em contrapartida, a informação está cada vez mais frágil, e o suporte em que ela se encontra torna-se obsoleto com mais facilidade, e esse usuário vive ora mais exigente, ora mais aprisionado. Em detrimento desses problemas, por diversos aspectos históricos, nas Ciências Sociais existe uma área capaz de acompanhar o processo evolutivo da informação e estudar como a sociedade lida com as alterações, como se adapta ao novo mundo digital. A partir disso, foi emergencial o desenvolvimento de uma Ciência capaz de abordar todos os parâmetros informacionais e de elencar teorias e métodos para responder a diversas questões.

2.3 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA PÓS-MODERNIDADE

Em seu processo histórico e evolutivo da sociedade, as Revoluções levantaram diversas questões diante de novas áreas que necessitavam de uma ciência para organizar suas ideias e estabelecer teorias e técnicas eficientes. Alguns dos momentos que marcaram o surgimento da Ciência da Informação (CI) ocorreram durante as Revoluções Científicas, consequentemente, com a Segunda Guerra Mundial, em que o caos instaurado globalmente teve graves perdas e consequências.

Nessa época, um renomado cientista chamado Vannevar Bush elaborou um artigo de enorme valia, em que apresentou duas questões relevantes que eram (ainda são até hoje) as dificuldades de acesso para obter conhecimento, e a outra, uma solução partindo do uso tecnológico com a criação da máquina chamada MEMEX, que possibilitava relacionar as soluções que reproduziriam o desenvolvimento psíquico sintético (SARACEVIC, 1996). O surgimento de máquinas, redes e equipamentos fez com que houvesse uma explosão informacional, que aumentou os problemas já existentes e levou a sociedade a perceber uma necessidade emergencial de criar e de estabelecer uma ciência que tivesse como objeto de estudo a informação e todos os aspectos ligados a ela.

Nessa ambiência, Saracevic (1996, p.46) afirma que “a CI é definida como um campo englobando, tanto a pesquisa científica quanto a prática profissional, pelos problemas que propõe e pelos métodos que escolheu, ao longo do tempo, para solucioná-lo.” Podemos

compreender que essa ciência objetiva examinar e analisar o fluxo da informação para identificar técnicas, teorias e conceitos, a fim de organizar, recuperar e acessar a informação com praticidade.

Saracevic definiu três características da CI: a) que ela é de natureza interdisciplinar; b) está ligada à Tecnologia; c) e, em conjunto com outras áreas, é uma participante ativa da era digital. Ao mencionar a característica interdisciplinar da CI (hoje já se fala em transdisciplinar), remetemos às disciplinas Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, entre outras áreas do conhecimento, que fazem parte dessa ciência, já que ela precisa acompanhar o avanço da informação para propiciar as técnicas que se referem aos seus diferentes objetos de pesquisa e o caminho que percorre até atingir seu usuário.

A Ciência da Informação apresenta paradigmas que perpassaram teorias e visões de acordo com correntes epistemológicas e por transformações ao longo dos anos. Rafael Capurro (2003) categorizou os aspectos dos paradigmas e enfatizou o modo como cada um elencava as pesquisas e os pontos questionáveis que geravam outro paradigma, como explicitado no Quadro 2:

Quadro 2: Paradigmas da CI

PARADIGMA	INFLUÊNCIA	VISÃO
Físico	Estabeleceu-se a partir da Teoria Matemática da Informação de Shannon e Weaver	Informação como matéria tangível, quantificada e fisicalista
Cognitivo	O paradigma físico não pensava no usuário. Os estudos cognitivos, as ontologias de Karl Popper, modelos mentais de Brookes	Focado no usuário como sujeito cognoscente
Social	Frohman criticava o cognitivo por ser idealista demais. A construção social dos processos informativos	Não vê somente a necessidade do usuário, mas também o ambiente em que ele se encontra; um sujeito sociocultural.

Fonte: Elaborado com base em Capurro (2003).

O Paradigma Físico tem como característica a visão de um sujeito que não interfere e não interage. Na teoria matemática da informação formulada por dois engenheiros matemáticos, Shannon e Weaver, a sistematização criada por eles abordava essa problemática de não interação entre emissor e receptor. Assim, começa-se a questionar essa falta de ação e de reconhecimento da interação do ser humano, passando a reconhecê-lo como um ser pensante e participante já no paradigma cognitivo. Entretanto, essa visão cognitivista, por volta dos anos 90, parecia um tanto idealista, já que não enfatizava a relação do sujeito com os parâmetros sociais nem considerava o ambiente ao seu redor.

Nesse viés, acreditamos que o paradigma social ainda corresponde à demanda da CI, por trazer à tona um sujeito que usa a informação, busca-a e necessita dela, bem como as implicações sobre os fenômenos informacionais da sociedade. Ademais, a CI constrói seu lugar diante da hegemonia das ciências naturais, não só por ser reconhecida dentro de uma área social, mas também por pertencer a um campo científico notável, juntamente com outras áreas correlatas como a Tecnologia de Informação, com a Biblioteconomia e com a Arquivologia. Araújo (2014, p.10-11) corrobora alguns aspectos sobre o firmamento da CI:

Em primeiro lugar, uma preocupação não com a custódia, a posse de documentos, mas com a sua circulação, sua disseminação, a promoção de seu uso da maneira mais produtiva possível. Depois, o foco não propriamente nos documentos (registro físico) mas em seu conteúdo ou, dito de outro modo, na *informação* contida nos documentos. É nesse sentido que a CI, embora tendo em seu leque de preocupações os registros do conhecimento humano, mostrou-se, desde sua origem, marcadamente fincada numa dimensão bastante diversa daquela presente em outras áreas/disciplinas também voltadas para o estudo, o manuseio, a preservação e a promoção do uso desses registros (tais como a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia). Essa distinção é por si só significativa para marcar tanto a especificidade de cada uma das áreas como a *novidade* representada pelo surgimento da CI, e desde seu surgimento e ao longo das três décadas seguintes a Ciência da Informação buscou sua própria identidade e certa autonomia em relação às demais áreas de conhecimento.

Nesse sentido, a CI reconhece o ser humano como um sujeito que interage com o social, que troca informações com o meio, que é capaz de adquirir conhecimentos através de fontes e de canais diversos e das contribuições da Tecnologia de Informação para acessar, disseminar e recuperar a informação no ambiente digital.

Uma das áreas relacionadas à CI, a Arquivologia, tem o propósito de, com a organização de seus documentos, promover o acesso e a recuperação deles com a aplicação de métodos e ferramentas, não só no espaço físico, como também no ambiente virtual,

desenvolvendo pesquisas que elevem e disseminem as informações contidas nos documentos, pois essa é uma das atividades fundamentais que devem ser realizadas nos arquivos das instituições.

2.4 OS PARÂMETROS EVOLUTIVOS DA ARQUIVOLOGIA E SEUS USUÁRIOS

Antes do surgimento do termo Arquivologia como área de estudo dos documentos arquivísticos, existiam os arquivos como local de guarda e pesquisa de documentos produzidos por uma instituição ou indivíduo. Segundo Reis (2006), eles passaram a contar do início da escrita para a sociedade e originaram-se, de modo natural, no berço das Antigas Civilizações do Oriente Médio, há alguns milênios. Assim, independentemente de sua estrutura, um ambiente que comportasse documentos desenvolvidos por uma entidade, dispostos de modo ordenado, já poderia ser identificado como arquivo, que Paes (2004, p.16) define como

[...] a acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade e preservados para a consecução de seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro.

A preocupação com a guarda de documentos existe desde a época da pré-história, ou seja, relativamente próximo ao surgimento da escrita, elemento-chave no desenvolvimento da sociedade. Podemos considerar que, naquela época, quando os homens faziam registros em formas de pintura nas paredes das cavernas, elas já eram consideradas como um documento, representado nesse formato, antes mesmo do surgimento da escrita (SATURNINO; HORA; SANTOS, 2010).

O surgimento do arquivo ocorreu devido à necessidade do ser humano não só de registrar as informações que produzia ou recebia do ambiente à sua volta, como o caso dos documentos, como também de manter essas informações documentadas e registradas em algum ambiente que tivesse a capacidade de assegurá-los para uma consulta futura. A partir disso, pode-se perceber a construção do ambiente físico de guarda documental como um local que serve de base, de referência e que é detentor do objeto de estudo que proporcionou a criação fundamental da Arquivologia.

A Arquivística emerge como disciplina, mas com o estatuto de “auxiliar” da Ciência Histórica, ligando-se à Paleografia e à Diplomática, dentro dos parâmetros metodológicos do conhecimento histórico. Os arquivos passaram, muitas vezes, a ser geridos por pessoas sem formação administrativa, que, activamente, provocaram a desagregação de muitos acervos documentais. Embora se deva reconhecer os benefícios da recolha de fontes e da produção de instrumentos de pesquisa, que marcaram amplamente esse período, os efeitos perversos são evidentes (RIBEIRO, 2011, p.3).

Essa ligação com as ciências citadas reforça a ideia de que a Arquivologia é uma disciplina interdisciplinar, pois, mesmo naquela época, quando ela não tinha autonomia, eram perceptíveis suas características semelhantes às que hoje auxiliam com a troca de conhecimento científico de forma mais nivelada. Muitos autores acreditam que essa demora em reconhecer a independência da área fez com que muito de sua base teórica fosse inspirada nos termos já existentes de outras ciências.

Um dos eventos históricos considerado o marco na percepção da necessidade de uma área que proporcionasse toda uma gestão desse ambiente foi a Revolução Francesa, um período que foi marcado por grandes transformações e mudanças que atingiram toda a Europa, como também a Reforma Protestante e as demais, em refutação ao predomínio da Igreja Católica naquela época.

As contribuições da Revolução Francesa ocorreram com a criação do Primeiro Arquivo Nacional em Paris, já que ocorrera uma explosão documental, que só aumentou a necessidade de organizar toda aquela massa documental e conservá-la para possibilitar às gerações futuras o acesso dos documentos produzidos na contemporaneidade. Além disso, um dos documentos mais importantes já produzidos na história da Arquivística foi o Manual Holandês, em 1898, por S. Muller, J. H. Feith e R. Fruin, com o intuito de apontar regras e diretrizes para organizar os documentos de arquivo e evitar a perda de qualquer informação registrada neles. Por causa disso, a Arquivologia passou a caminhar rumo ao seu firmamento como disciplina social potente, para uns, e até como ciência, para outros. Além disso, duas definições de princípios ocuparam um grande espaço nas atividades arquivísticas e são consideradas determinantes até hoje: o Princípio de Proveniência e o de Ordem Original, proporcionando garantias aos documentos que eram produzidos em determinadas instituições, respeitando o seu local de origem e o fundo ao qual pertence.

No período pós-Segunda Guerra Mundial, as grandes nações envolvidas no conflito se depararam com uma massa documental que foi gerada durante esse processo. Esse foi mais um motivo que contribuiu para a construção de um ponto de homologação da Arquivologia: o Conselho Internacional de Arquivos em 1950, com a concessão da UNESCO, a fim de unir os países, decretando leis fortemente embasadas para determinar a guarda ordenada de documentos, fundamentando também a posição da Arquivologia que se encontrava cada vez mais próxima da Ciência da Informação.

A partir desses acontecimentos, começaram a surgir eventos em que se discutiam e se apresentavam teorias, ideias e termos que contribuíssem para a evolução teórica da área, com a necessidade de estabelecê-los, como foi o caso da Teoria das Três Idades, pois, de acordo com Indolfo *et al.* (1995, p.11), “[...] os arquivos passam por três estágios distintos de arquivamento, de acordo com o uso que se faz dos documentos: corrente, intermediário e permanente”, que ela descreve assim:

- Primeira Idade ou Correntes: [...] frequentemente consultados e de uso exclusivo da fonte geradora [...];

- Segunda Idade ou Intermediários: [...] documentos de uso eventual pela administração que o produziu [...] aguardando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente;

-Terceira Idade ou Permanentes: [...] documentos que já cumpriram as finalidades de sua criação, porém devem ser preservados em virtude do seu valor histórico, probatório e informativo para o estado e o cidadão. (INDOLFO *et al.*, 1995, p.10).

A teoria das três idades atesta que os documentos têm um ciclo de vida, dos mais utilizados (correntes) até os de estado permanente, que determinam os que podem ser eliminados. Além disso, garante identificar, de acordo com as informações contidas no documento e seu uso desde que foi criado, em qual idade ele se encontra e estabelece a organização dos arquivos. Portanto, essas fases auxiliam na tramitação dos documentos e nomeiam os tipos de arquivo: o corrente, o intermediário e o permanente.

Outro fator crucial para firmar os aspectos teóricos e efetivados na prática da Arquivologia é que se precisava definir por quanto tempo um documento passa de uma fase para outra, de um arquivo para o outro. Para isso, existe um instrumento capaz de determinar o momento em que ele será transferido para a outra fase: a Tabela de Temporalidade.

O Arquivo Nacional publicou em 1985 manual técnico sob o título *Orientação para avaliação e arquivamento intermediário em arquivos públicos*, do qual constam diretrizes gerais para a realização da avaliação e para a elaboração de tabelas de temporalidade. Em 1986, iniciaram-se as primeiras atividades de avaliação dos acervos de caráter intermediário sob a guarda da então Divisão de Pré-Arquivo do Arquivo Nacional, dessa vez com a preocupação de estabelecer prazos de guarda com vista à eliminação e, conseqüentemente, à redução do volume documental e racionalização do espaço físico. (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVO, 2001, p. 43).

Esse instrumento deve respeitar as normas já determinadas pelo Conselho Nacional de Arquivo (CONARQ), criado com o intuito de estabelecer políticas para proporcionar as melhorias necessárias das práticas arquivísticas e contribuir com diversas diretrizes, seguindo a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que objetiva regulamentar a política nacional de arquivos públicos e privados.

De acordo com Negreiros e Dias (2008, p.10), essa tabela visa “[...] reduzir a interferência da subjetividade humana no processo de decisão de retenção ou eliminação. [...] define, ainda, os prazos e as condições de guarda e se preocupando em determinar os períodos de transferência, recolhimento e eliminação.” A tabela deve seguir o Código de Classificação dos Documentos, que atribui uma combinação numeral a cada um, de acordo com sua espécie e tipologia.

Um dos procedimentos arquivísticos principais para gerenciar os métodos de organização dos documentos arquivísticos, que inserem a Tabela de Temporalidade e o Código de Classificação (os códigos irão estabelecer a criação do Plano de Classificação, fundamental nos arquivos) é a Gestão Documental (*RecordManagments*), estabelecida um pouco mais cedo (no final do Século XIX), com a função de assegurar que as informações possam ser disponibilizadas para preservação e acesso, assim como informam os autores a seguir:

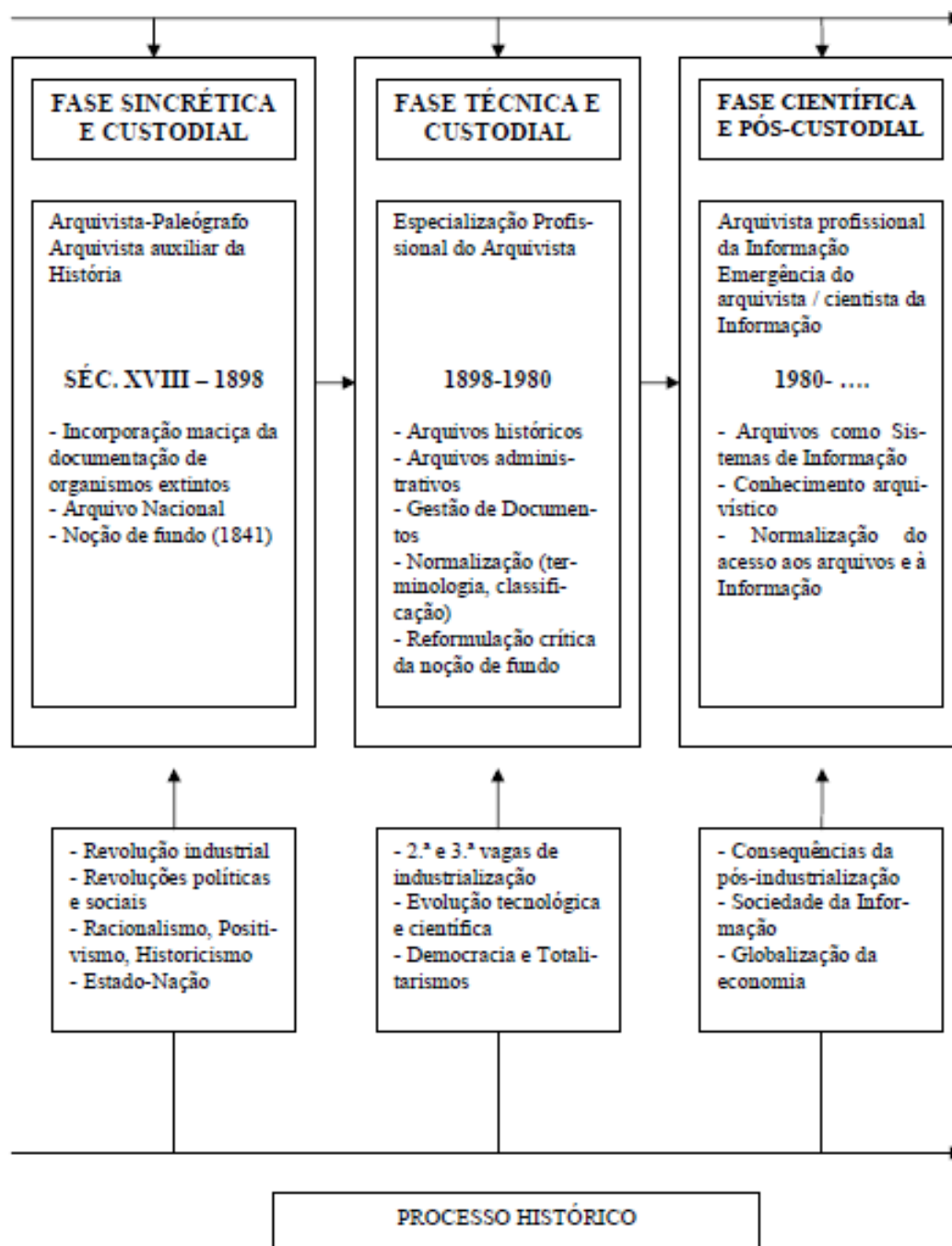
A Gestão de documentos é um processo arquivístico que, com menor custo e maior eficiência, busca intervir no ciclo de vida dos documentos, visando reduzir, seletiva e racionalmente, a massa documental a proporções manipuláveis até que ela tenha destinação final [...] para isso, adota-se um conjunto de procedimentos e operações técnicas, visando a racionalização do planejamento, capacitação, promoção, controle, fluxo, tramitação, uso, avaliação, seleção, organização, arquivamento, manutenção, disponibilização, acesso, e conservação dos documentos [...] (MEDEIROS; AMARAL, 2010, p. 298).

Portanto, a Arquivologia deve fomentar que os procedimentos da Gestão Documental sejam adotados nos arquivos, a fim de viabilizar a organização adequada dos documentos, sua preservação e recuperação para garantir o acesso e o uso quando solicitado e evitar que determinada instituição, por exemplo, tenha massa documental acumulada ou a perda de documentos relevantes, já que a informação arquivística tem caráter probatório.

No caso dos documentos judiciais e jurídicos, como os processos judiciais, podem servir como comprovação de algo sobre alguma das partes envolvidas nele. Nesse contexto, percebe-se a importância da implantação de uma gestão adequada a cada tipo de arquivo, já que muitos deles fazem parte de instituições ou empresas que têm uma razão social intrínseca aos aspectos da sociedade e de seus indivíduos.

Assim como diversas áreas são modificadas ou estabelecidas a partir de um paradigma, na Arquivologia, não foi diferente. Com a explosão da era digital, os sistemas de informação proporcionaram uma ruptura de paradigma, bem como de epistemologia para a disciplina. Entra um período pós-custodial, exemplificado pela Figura 1:

Figura 1: Os pontos do avanço histórico da Arquivologia



Fonte: Ribeiro (2011, p.63)

Com essa figura, a autora nos proporciona uma visão amplamente qualificada sobre a evolução do paradigma que repercutiu na Arquivologia como símbolo de criação de uma nova área interligada à Ciência da Informação (CI). Devido a isso, para defini-la, ela também afirma que a Arquivologia

[...] é uma disciplina aplicada do campo da Ciência da Informação, que estuda os arquivos (sistemas de informação semi-fechados), quer na sua estruturação interna e na sua dinâmica própria, quer na interação com os outros sistemas correlativos que coexistem no contexto envolvente. (RIBEIRO, 2011, p. 64).

Já o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.37) define Arquivologia como a “disciplina que estuda as funções do arquivo [...] os princípios e as técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos [...], também chamada arquivística.” Portanto, assim como Ribeiro e o dicionário dessa área enfatizam sobre o surgimento da Arquivologia, os processos históricos pertinentes que contribuíram para o seu firmamento, sua definição e o universo de atuação, já é visível que o seu papel, no âmbito social, é fundamental para organizar, recuperar e acessar os documentos arquivísticos com valor probatório diante das instituições que contribuem para o funcionamento dos diversos setores da nossa sociedade.

Depois das modificações tecnológicas e da inserção da era digital, arquivistas e estudiosos de áreas relacionadas a ela passaram a se preocupar cada vez mais com a fragilidade das informações contidas nos suportes eletrônicos. Os documentos nascidos em ambiente digital, apesar da praticidade permitida pela tecnologia, requerem mais cautela quanto ao respeito aos princípios arquivísticos.

Assim como as ciências relacionadas diretamente à informação a acompanham onde quer que ela se encontre, a Arquivologia progride com suas pesquisas e normas para regulamentar o valor dos documentos digitais, as regras de armazenamento e de organização, dentre outros. Nessa ambiência, surge o usuário da era digital, com novas demandas e anseios de acessar, de forma cada vez mais prática, a informação de que necessita.

2.4.1 Usuários internos e externos da informação arquivística

Diante dos avanços relacionados à praticidade no uso dos aparelhos e dos sistemas tecnológicos, o ser humano busca, cada vez mais, acessar a informação que deseja de forma eficaz. Nesse novo ambiente, mudam-se os suportes, as formas de acesso e as necessidades, fazendo com que estudos relacionados aos indivíduos que buscam a informação e os sistemas que devem servir de ponte de acesso sejam estudados e analisados para que tal trajeto seja realizado da melhor forma.

Essas pessoas que hoje estão inseridas na pós-modernidade têm essa ânsia de adquirir a informação que deseja para diversas finalidades - uma delas é a aquisição de conhecimentos, por isso essa sociedade também é denominada de Sociedade da Informação e do Conhecimento. Nesse contexto, os usuários somos todos nós que estamos inseridos no âmbito social em que interagimos e usamos o amplo universo da internet na busca informacional, como afirmam os autores a seguir:

[...] aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a. Na contemporaneidade, a informação dada ao uso, assim, através de relações sócio-culturais e de serviços prestados por uma biblioteca ou quaisquer sistemas de informação, documentação e arquivo, entre outras fontes, e que por esses mesmos serviços ou pelas relações sócio-culturais de informação participadas tiram da própria informação algum proveito (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p.4).

Portanto, qualquer indivíduo que precisar de uma informação e buscá-la, independentemente de seu objetivo, é considerado um usuário, desde pesquisadores e profissionais que a organizam nas instituições e sistemas até aqueles em que tal forma de organização deverá proporcionar o acesso, denominados, nessa ordem, de usuários internos e externos ou finais.

O avanço na área da Arquivologia é fundamentado também na concepção de que disponibilizar o acesso prático aos documentos é o objetivo pelo qual os usuários procuram o arquivo. Para que tal procedimento seja efetivado, além das funções da prática arquivística, temos dois tipos de usuário: os internos, que trabalham no setor de arquivo, organizando os documentos, com a finalidade de promover a recuperação futura e o acesso à informação contida neles, ou seja, arquivistas e técnicos, como definem Cé e Pedrazzi (2012, p.83):

São os usuários que apresentam uma concepção mais monolítica que a dos usuários externos, já que se referem à organização ou instituição que gerou a documentação [...] podemos dizer que o usuário interno se caracteriza por demandar o arquivo como complemento da totalidade das funções básicas de organizar, recolher, conservar e difundir.

Já os externos são os que se diferem de um tipo de arquivo para outro ou de acordo com suas necessidades. Vasconcelos, Veras e Souza (2011, p. 2) afirmam que os usuários externos são “aqueles que utilizam o arquivo por motivos diversos, são oriundos de diferentes formações acadêmicas e necessitam de informação com o foco diferente do produtor do documento”. O que ainda dificulta as pesquisas é o fato de que não há literatura suficiente

sobre os estudos da práxis e embasamentos teóricos para auxiliar no acesso do usuário interno, que utiliza sistemas para organizá-lo e necessita de competência para tal, e do externo, que também precisa receber instruções para conseguir realizar o acesso.

[...] inegável a contribuição dos métodos e técnicas dos estudos de usuários na formação do arquivista com um perfil mais dinâmico e envolvido com o meio onde atua. A aplicação desses métodos podem contribuir para a elaboração de ferramentas mais amigáveis, para o uso potencial e eficiente das novas tecnologias, para a divulgação dos acervos institucionais, para a ampliação das possibilidades de acesso, para o desenvolvimento de políticas de acesso, para a ampliação do conceito e dos tipos de usuários, para a criação de manuais específicos para atender as demandas dos usuários de arquivos nas suas três fases, e para o desenvolvimento de um programa de treinamento do usuário. (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 18)

Os autores citados reforçam de esses usuários internos e/ou externos devem ser capacitados a usar métodos, técnicas ou sistemas para efetivar suas atribuições e realizar a busca. As pesquisas sobre suas necessidades, a busca, o uso e as barreiras existentes podem ser voltados para esse ambiente, principalmente porque a Arquivologia tem a possibilidade de promover a divulgação de conteúdos e aprimorar suas técnicas para atingir os usuários e atendê-los melhor. Os trabalhos de Kurtz, Conway, Freeman, Pugh, Joyce e Maher foram mencionados por Jardim e Fonseca (2004, p. 6-7), ao afirmarem que as pesquisas de usuário do arquivo visavam:

- a) A importância do reconhecimento, pelos arquivistas, das necessidades informacionais dos usuários;
- b) A premência de se desenvolver metodologias para tal;
- c) Os serviços de referência como um dos componentes fundamentais dos programas de arquivos, focados na conveniência do usuário e não do arquivista;
- d) O grau de facilidade de uso dos instrumentos de recuperação da informação por parte dos usuários [...]
- e) Pouca ênfase da formação de arquivistas no estudo dos usuários e usos dos arquivos.

A partir da citação anterior, comprova-se que a Arquivologia não só precisa ampliar os estudos de usuários em arquivos no ambiente físico e no virtual como também reestabelecer e elaborar os instrumentos, as fontes, os sistemas de arquivo e todos os que irão ser utilizados por seus usuários, o que é corroborado por Oliveira e Matos (2013, p; 172):

Os espaços virtuais das instituições arquivísticas potencializam-se cada vez mais como uma plataforma para a promoção de seus repositórios (aumento da visibilidade e reconhecimento institucional), compartilhamento de informações sobre coleções e alcance do potencial de novos usuários.

O CONARQ e os arquivistas têm a responsabilidade de elencar o suporte necessário para que as instituições saibam como possibilitar o acesso aos seus usuários, pois, como Jardim e Fonseca (2004) afirmam, o importante é o acesso, e não, onde a informação se encontra. As mudanças no âmbito informacional não só atingem a Arquivística como também modifica seus usuários, que, com demandas diferentes, recorrem aos equipamentos tecnológicos para obter o que precisam.

Portanto, a necessidade de fazer pesquisas com usuários da informação arquivista proporciona, cada vez mais, o conhecimento deles, o que resulta em fortes e exatas informações indispensáveis à elaboração de quaisquer diretrizes e instrumentos que possam facilitar o acesso aos arquivos e a recuperação dos documentos arquivistas.

No caso desta pesquisa, os usuários externos do arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB), de acordo com suas necessidades, buscam informações relacionadas aos processos judiciais, um tipo documental de grande valor probatório, já que os dados contidos nele são capazes de comprovar ações das partes envolvidas perante a lei. Diante disso, uma das atividades exercidas pelos usuários internos é de organizar e, possivelmente, recuperar informações que dizem respeito aos processos judiciais para possibilitar o acesso.

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Os estudos de usuários surgiram bem antes que Ciência da Informação se firmasse, pois nas bibliotecas, por exemplo, já existiam aqueles que usavam as fontes que ali se encontravam. Mais conhecido como estudo de uso em uma unidade de informação, os levantamentos bibliográficos eram considerados como uma atividade que proporcionava informações diversas centradas no ambiente, embora não identificasse os detalhes sobre as necessidades dos usuários.

Um dos marcos para o surgimento dos estudos já assim nomeados foi no ano de 1948 na Conferência de Informação Científica da *Royal Society*, em que foi discutido sobre como os profissionais da área reagiam para obter informação. Esse encontro possibilitou novas pesquisas que tiveram fundamentação a partir dos trabalhos que, conseqüentemente, contribuíram para o avanço dos estudos e todos os aspectos que hoje são reconhecidos como fundamentais para a disciplina (FIGUEIREDO, 1994). Um dos trechos sobre a disponibilidade de informação científica ressaltava:

Nenhuma publicação e sistema de distribuição, por si só, garantirá que cada usuário obtenha as informações que ele precisa quando precisa, embora um sistema mais racional deva antecipar algumas dessas necessidades. É necessário, no entanto, considerar como tais sistemas podem estar vinculados a um serviço de informação que proporcionaria acesso mais rápido à literatura disponível, tanto do presente quanto a passada. (THE ROYAL SOCIETY SCIENTIFIC CONFERENCE, 1948, p.241, tradução nossa).

Tais estudos também foram influenciados por outras ciências que estavam em destaque a partir de suas pesquisas. Nesse contexto, desenvolveram-se três abordagens, de acordo com as necessidades e os questionamentos que iam surgindo. A primeira delas é chamada de **tradicional**, pois os estudos eram focados absolutamente na unidade de informação, usando-se métodos quantitativos, sob a influência da corrente do Positivismo e das Ciências Exatas, sem mencionar o usuário do ambiente que se estudava, como se sua existência não pudesse modificar os resultados brutos. Portanto, ele era visto como um sujeito passivo.

A segunda abordagem é a **alternativa**, que, devido ao aumento da necessidade de identificar os usuários e influenciados pela Ciência Cognitiva e pela Psicologia - áreas que evoluíam na época - modifica essa visão da abordagem anterior e passa a estudar o usuário,

como ele reage a uma dificuldade em seu trajeto informacional de necessidade, busca e uso. O foco é o usuário, embora ainda seja considerado um sujeito passivo de intervir em seu meio.

A terceira **abordagem**, classificada como **sociocultural** e influenciada pelas Ciências Sociais, leva em consideração tanto o sistema quanto o usuário, que deixa de ser passivo, como na primeira abordagem, e, a partir da construção social, passa a interagir no ambiente em que se encontra e a contribuir para modificá-lo. No Quadro 3, apresentamos uma correlação dos paradigmas da Ciência da Informação com as abordagens dos estudos de usuários e suas características.

Quadro 3: Os paradigmas da Ciência da Informação e as abordagens dos estudos de usuários

PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	Paradigma físico	Paradigma cognitivo	Paradigma social
ABORDAGENS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS	Abordagem tradicional (Clássica)	Abordagem alternativa (Moderna)	Abordagem sociocultural
CARACTERÍSTICAS DAS ABORDAGENS	<ul style="list-style-type: none"> -Influência das Ciências Exatas; - O foco era a unidade de informação; - Estudos dos aspectos quantitativos, “Estudos de uso” sem pensar no usuário; - O usuário é visto como um sujeito passivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Influência da Psicologia; - O foco no usuário - visão cognitiva da informação; - Estudos da mente no uso da informação para preencher uma lacuna (Gap), “estado anômalo do conhecimento”; - O usuário é visto como um sujeito cognoscente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Influência da Sociologia e das Ciências Sociais; - O foco consiste em estudar além do usuário, as relações ao seu redor para a construção da informação e do conhecimento; - “Estudos das práticas informacionais”, considerando tanto o usuário quanto o ambiente em que ele se encontra; - O usuário é visto como um sujeito sócio-histórico, que interage no contexto político, cultural e econômico da sociedade.

Fonte: Adaptado de Tanus (2014).

Essas características denotam que cada uma dessas abordagens correlaciona-se também com os Paradigmas da CI definidos por Rafael Capurro. Ainda hoje, algumas pesquisas têm o viés seja na abordagem tradicional ou na sociocultural, pois todas delimitam a classificação de uma pesquisa e elaboram modelos que se consagraram e funcionam de forma imprescindível, a depender do objetivo de um estudo ou tipo de pesquisa que irá realizar.

Esses modelos também foram elaborados no auge de algumas abordagens e colocaram em prática as características que as enfatizam.

O que cada uma dessas abordagens defendeu, contestou e afirmou serviu de impulso tanto para se reconhecer o usuário como um ser participativo quanto para obter melhorias nos serviços da unidade de informação. No entanto, para o desenvolvimento de um estudo de usuário, é necessário (além dos fatores que levarão um pesquisador a realizá-la) observar os objetivos de um desses estudos, como atestam Dias e Pires (2004, p. 12-13):

- a) Explicar um fenômeno observado de uso ou necessidade expressa de informação;
- b) Compreender o comportamento dos usuários quanto ao uso da informação;
- c) Prever o comportamento e as instâncias de uso da informação;
- d) Controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação oferecendo condições essenciais;
- e) Identificar as relações causais entre o uso da informação e outros aspectos associados;
- f) Melhorar o serviço de informação como subsídio para o planejamento e a definição de produtos e serviços, escolhendo o tipo de serviço de informação que melhor se adéqua às diferentes circunstâncias;
- g) Analisar as motivações e as atitudes, isto é, os valores, os desejos de informação expressos e não expressos e a imagem dos serviços de informação e dos especialistas.

Esses objetivos apresentados pelas autoras servem como premissas básicas para serem observados quando se for realizar uma pesquisa, seja quando estiver com o foco no usuário ou no sistema, pois, as abordagens mencionadas acima, a depender do estudo que se for realizar, será identificada a abordagem que está sendo destacada. Dentro desses objetivos, aparecem alguns tipos de estudo que correspondem a modelos teóricos desenvolvidos para servir de respaldo na elaboração de um estudo.

3.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS

Como mencionado anteriormente, a Arquivologia levou determinado tempo para se desprender de outras ciências e se tornar mais autônoma em relação aos aspectos que a faziam transcender e conduzir à sua evolução disciplinar, embora ainda permaneça ligada pela interdisciplinaridade.

A relação entre arquivos e seus usuários é um tema que começou a ser discutido com maior destaque na década de 1960, sob a rubrica da

liberalização do acesso aos arquivos, em pelo menos três grandes discussões promovidas pelo Conselho Internacional de Arquivos: o Congresso Extraordinário, realizado em Washington, em 1966. [...] a aproximação dos estudos de usuários de arquivo com a Ciência da Informação deu-se com grande ênfase em relação aos estudos de comportamento informacional, gerando inclusive abordagens específicas a partir da progressiva consolidação das tipologias de usuários (ARAÚJO, 2014, p. 24-27).

Desde 1981, os estudos de usuários na Arquivologia eram discutidos nos eventos da área, pois, com o firmamento dos arquivos como instituição informacional, já existiam pesquisadores, ou seja, usuários desse ambiente. Entretanto, durante o Congresso Internacional de Arquivos de 1996, o discurso de Ketellar inspirou e promoveu as pesquisas diante do usuário da informação arquivística, como afirmam Jardim e Fonseca (2004, p.2):

A intervenção de Ketellar parece representar, sobretudo, um convite a uma Arquivologia cada vez mais centrada no usuário da informação. Torna-se assim fundamental aprofundar, no âmbito da Arquivologia, do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico.

Nesse contexto, o progresso na literatura sobre tais estudos, desde a época do texto de Jardim e Fonseca, pondera sobre o andamento das pesquisas que hoje se deparam com usuários de ambientes digitais, que se impuseram em uma corrida contra o tempo e a favor de obter uma informação da forma mais rápida e eficaz. Isso também causou impacto na tendência dos estudos, que voltaram seu olhar para a utilização das tecnologias, a fim de favorecer a criação de instrumentos que enaltescessem a utilidade das funções destinadas ao arquivo no atendimento aos seus usuários.

Diante dos estudos de usuários em arquivos, a Sociedade de Arquivistas Americanos dispõe, no Manual de Referência de Arquivistas, etapas destinadas à realização desse estudo, que Pugh (1982) descreve como:

- a) Escolher a questão a ser estudada;
- b) Definir a população;
- c) Decidir o método de pesquisa a ser utilizado, ou seja, censo, pesquisa, estudo de painel, estudos, entrevistas com grupos focais ou experimentos de campo;
- d) Coletar e analisar os dados; Relatar, circular e usar os resultados.

Essas etapas relembram as fases já elencadas nos estudos de usuários de modo geral, embora, no momento de seu desenvolvimento, tenha-se que adaptar a realidade do arquivo à

em que será realizado o estudo. Os dois primeiros tópicos podem definir qual método será utilizado de modo mais adequado para uma questão ou determinada população. Pugh (1982) atesta que o terceiro, o quarto e o quinto estágios de um estudo do usuário requerem a utilização de ferramentas que possam ser usadas nas interações que os arquivistas têm com os usuários. Desse modo, os estudos de usuários em arquivos provêm de uma análise firmada, em que os arquivistas irão, a partir desse e do que será objeto de pesquisa, determinar as ferramentas necessárias para desenvolver uma pesquisa no campo científico com enfoque arquivístico, como corrobora Navarro (2004, p.6):

De forma más concreta, los estudios de usuarios de archivo, el análisis de las formas y modos de acceso a la documentación de archivo, la formación de dichos usuarios o el estudio de los niveles de utilización de la información registrada en documentos de archivo son ámbitos de interés que deben contemplar sin ninguna restricción por la investigación. En suma, con esas líneas queremos hacer hincapié en la magnífica perspectiva abierta en torno a la colaboración interdisciplinar dentro de nuestras ciencias de la documentación en la que investigadores en el ámbito de los archivos, las tecnologías, los lenguajes documentales o los estudios métricos de información configuren equipos conjuntos de trabajo científico. El ilusionante reto está delante de nosotros.

Nesse contexto, a emergência dos estudos de usuários eleva também a rentabilidade dos demais aspectos relacionados à Arquivologia, pois o número de usuários aumentou, as necessidades são diversas e ainda é visto como um obstáculo a ser identificado, já que se trata de um processo cognitivo, divergente de um indivíduo para outro ou de uma população para outra.

Os estudos de usuários de arquivos, baseando-se na literatura existente sobre cada tipo ou modelo de estudo, adaptado à realidade do campo arquivístico e seus princípios, é capaz de expandir o campo teórico e de garantir, na prática, que os usuários de arquivo, sejam externos ou internos, tenham a capacidade de gerenciar a informação (por isso a importância de realizar todas as etapas da Gestão Documental) e, no caso de instituições com *websites*, navegar nele a fim de encontrar o documento ou informações a seu respeito de modo prático.

Devido aos aspectos que caracterizam os usuários internos e externos, existem diversos estudos capazes de auxiliar nas pesquisas sobre eles, a fim de facilitar e tornar cada vez mais prática a relação usuário/sistema/unidade de informação.

3.2 MODELOS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

Para fundamentar e possibilitar a orientação no desenvolvimento de uma pesquisa, existem modelos teóricos específicos para cada tipo de estudo. Segundo Sayão (2001, p. 83), os modelos são “representações simplificadas e inteligíveis do mundo, que permitem vislumbrar características essenciais de um domínio ou campo de estudo”. Dessa forma, os modelos servem como um instrumento que auxilia o pesquisador a compreender o que estuda, pois, ao serem aplicados, possibilita que ele obtenha êxito no resultado que buscava ou até consiga mais informações do que esperava.

No caso dos Estudos de Usuários, não é diferente. Existem diversos modelos que foram elaborados com o passar dos anos por vários autores renomados e que servem de exemplo até hoje, pois contribuíram para a evolução não só dessa área, mas também de ciências e linhas de pesquisa cujos seus estudos tiveram resultados avançados a partir da aplicação de um desses modelos.

Um dos pioneiros a ser elaborado foi o modelo do estado anômalo do conhecimento proposto por Belkin (1980), que afirmou que a busca por informação é inspirada nas atividades desenvolvidas pelo indivíduo ou nos empecilhos que ele pode encarar, fazendo com que a necessidade e os processos de busca só ocorram a partir dessas atividades, pois, ao se deparar com uma, ele consegue identificar claramente sua real necessidade.

Para Rolim e Cendón (2013), o termo estado anômalo corresponde ao estado do conhecimento em que o indivíduo reconhece uma lacuna entre a necessidade e a busca, e esse estado pode se alterar a depender do sistema que utilizar, modificando todo o trajeto de sua busca de acordo com os novos caminhos que ele perceber que pode tomar para chegar ao acesso do que deseja. Esse modelo, focado na abordagem alternativa, expandiu o modo como os pesquisadores viam todos esses aspectos ligados ao usuário e fez com que diversos outros se inspirassem e até criassem vários modelos que se tornaram tão fundamentais quanto esse. Alguns deles podem ser vistos no Quadro 4:

Quadro 4: Modelos teóricos para os Estudos de Usuários

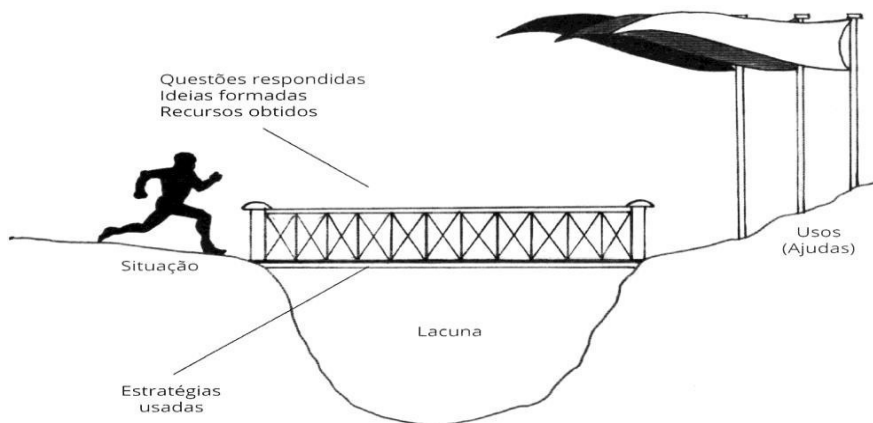
ANO	AUTOR	MODELO
1980	Nicholas J. Belkin	Modelo do Estado Anômalo do Conhecimento
1981	Tomas Daniel Wilson	Modelo do Comportamento Informacional
1983	James Krikelas	Modelo de Procura por Informação
1983	Brenda Dervin	Modelo de Construção de Sentidos (sense-making)
1986	Robert Taylor	Modelo de Valor Agregado
1989	David Ellis	Modelo Comportamental de Busca de Informação
1991	Carol Kuhlthau	Processo de Busca de Informação
1995	Savolainen	Modelo de Procura por Informação na Vida Diária
1996	Wilson e Walsh	Modelo Revisado do Comportamento Informacional
1997	Johnson	Modelo de Johnson (apresenta fatores antecedentes que caracterizam a busca e o comportamento)
2000	Choo, Detlor e Turnbull	Modelo de Comportamento Informacional
2003	Choo	Modelo de Uso da Informação
2004	Calva González	Modelo dobre as Necessidades de Informação (NEIN)

Fonte: Elaborado com base em Cunha, Amaral e Dantas (2014)

Um dos modelos citados acima foi crucial na abordagem alternativa, influenciado pelos estudos psicológicos que estavam em alta na época. Assim, Brenda Dervin elaborou o *sense-making* ou Modelo de Construção de Sentido. Para ela, o indivíduo, ao longo de sua vida, passa por várias situações e, a cada passo, vai construindo significados. Haverá um momento em que ele irá se deparar com uma lacuna, um *gap* ou vazio cognitivo e, a depender

do tipo de vazio, que pode ser entendido com uma barreira que o impedirá de prosseguir, deverá elaborar uma estratégia para ultrapassar e chegar ao uso da informação.

Figura 2: Modelo de Construção de Sentido - Brenda Dervin (1983)



Fonte: Cunha; Amaral; Dantas (2014, p.102)

Uma das características desse modelo, como exemplificado na Figura 2, consistiu em constatar que a busca e o uso são atividades construtivas, ou seja, construir sentido é perceber, analisar e compreender os significados diante das ações no ambiente ao redor do usuário e aquilo que já faz parte dele (DERVIN, 1983). Com contribuições desse modelo, outros autores reconheceram que a teoria sobre a construção de sentido é intrínseca ao caminho pelo que o usuário passa durante sua busca. A partir disso, Wilson reformulou seu modelo e lançou-o novamente em 1996, considerando as afirmações de Dervin, já que ambos descreviam sobre o comportamento informacional.

Em relação aos modelos citados, Cunha, Amaral e Dantas (2014) referem que uma coisa é detectar a necessidade, e outra é satisfazê-la, pois a proposta teórica e metodológica deve identificar a necessidade do usuário, e os serviços oferecidos a ele devem proporcionar-lhe satisfação. A partir disso, nota-se que, a depender da pesquisa, pode ser necessário analisar mais de um tipo de estudo, pois muitos deles estão interligados a um único objetivo, como o de estudar as necessidades, a busca e o uso.

3.3 TIPOS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

Com o passar do tempo, a preocupação sobre quem eram esses usuários cresceu consideravelmente. Por causa disso, os estudiosos começaram a analisar e a elaborar pesquisas sobre a necessidade de conhecer suas características e de aprimorar as atividades nas unidades de informação, visando aperfeiçoar os serviços oferecidos aos seus usuários.

Nesse contexto, são nomeados diversos tipos de estudo de usuários que ganharam força a partir, principalmente, das abordagens que propuseram um direcionamento nas pesquisas que estavam sendo desenvolvidas, e cada um deles tem características que, com o passar do tempo, expandiram-se e chegaram aos estudos que temos hoje. Alguns deles são:

- a) Estudo dos perfis informacionais;
- b) Estudo da necessidade de informação;
- c) Estudo de comportamento;
- d) Estudo de busca e uso;
- e) Estudo da satisfação do usuário;

3.3.1 Estudos dos perfis informacionais

O primeiro tipo de estudo mencionado corresponde ao reconhecimento das características do indivíduo. Seu perfil é traçado para identificar suas questões pessoais, a fim de detectar que tipo de usuário usa a unidade de informação, já que, conhecendo quem ele é pelas propriedades que o representam, é possível até constatar algumas de suas necessidades e demais fatores, como afirmam Costa e Ramalho (2010, p.147):

Os estudos de perfis informacionais, desde a sua origem, enfocam informações gerais e/ou específicas de cada usuário, como características sócio econômicas, demográficas, faixa etária, gênero, formação, atuação profissional e área de trabalho, necessidades informacionais, recursos informacionais utilizados, etc. desvelando seus hábitos/comportamentos/demandas no intuito da otimização dos serviços prestados pelas diversas unidades de informação.

Essas informações sobre as características do perfil mencionadas acima são identificadas através da aplicação de um instrumento de coleta de dados, que pode ser um questionário, uma entrevista, entre outros que irão compor perguntas que serão respondidas pelos usuários. Portanto, os estudos dos perfis informacionais podem estar incluídos mesmo quando o objetivo de um trabalho é de identificar as necessidades, o comportamento ou a satisfação, por exemplo, pois ele servirá de base para caracterizar os usuários, já que precisam de uma descrição do sujeito para dar segmento ao que se deseja alcançar nos resultados de uma pesquisa. As autoras citadas apontam alguns itens também elencados por Ferreira (2002, p.19) sobre o desenvolvimento de uma pesquisa qualitativa, que devem ser observados quando se faz o levantamento do perfil:

- a) Individualidade – entendendo a priori que usuários devem ser tratados como indivíduos e não como conjunto de atributos demográficos;
- b) Situacionalidade – implicação do contexto temporal e espacial;
- c) Utilidade da informação – implicação quanto à necessidade de informação e maneira de utilização por parte dos usuários;
- d) Padrões – analisando as características gerais de cada usuário, intenta chegar aos processos cognitivos comuns à maioria.

É comum envolver os usuários em um mesmo grupo demográfico, entretanto, a individualidade deve ser respeitada para que o resultado dessa análise não seja prejudicado e comprometa os que se submeteram a participar da pesquisa. Cada usuário tem características que são similares a outros, porém necessidades diversas que não devem ser descartadas. De início, os estudos de perfil visavam identificar os usuários para proporcionar melhorias na unidade de informação, ou seja, centravam-se na abordagem tradicional. Hoje em dia, essas pesquisas continuam sendo elaboradas e são fundamentais, pois o aperfeiçoamento dos serviços de uma biblioteca possibilita melhorias no acesso, e os usuários terão suas necessidades supridas.

3.3.2 Estudos de necessidade de informação

As discussões sobre as necessidades surgiram por volta das décadas de 80 e 90 e marcaram a mudança no modo como adquirimos as informações, o que gerou usuários cada vez mais necessitados de obter aquele dado que acredita precisar. Entretanto, a complexidade de elencar tais pesquisas está justamente no reconhecimento dessas necessidades, pois isso requer um aprofundamento no cognitivo do ser humano - que já tem uma mente complexa por si só e busca na Psicologia (área que também influenciou a mudança de paradigma e a chegada da abordagem alternativa) o modo como poderá conseguir identificar essas necessidades, já que cada grupo e indivíduo, a depender do ambiente onde estão inseridos socialmente, terão uma necessidade específica.

Barros, Saorim e Ramalho (2008) afirmam que os estudos sobre necessidades são fundamentais no processo de compreensão do comportamento do usuário e como ele reage na busca e no uso da informação. Entretanto, a necessidade de informação é algo complexo de se definir e conceituar, já que corresponde a um processo cognitivo. Muitos autores propõem um conceito acerca desse termo, com o intuito de auxiliar em pesquisas e de chegar o mais próximo possível do significado. Por causa disso, baseando-se na definição de Line, vejamos o conceito clássico que Figueiredo (1994, p. 34) propõe sobre necessidade:

É o que um indivíduo deve ter para o seu trabalho e suas pesquisa, para seu crescimento pessoal e lazer etc. No caso de um pesquisador, uma informação necessária é aquela que levará adiante sua pesquisa. [...] uma necessidade identificada para uma pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto uma necessidade de crescimento pessoal de lazer identificada poderia muito bem estar em conflito com um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial.

Com a noção explanada sobre esse termo que a autora aponta, é possível perceber a complexidade para identificar o que é realmente uma necessidade. Para identificar a necessidade de um grupo de usuários, por exemplo, é preciso não só compreender os itens citados acima, como também traçar seu perfil, analisar suas características pessoais, como realizam o acesso a fontes de informação ou um sistema específico e observar seu comportamento no processo de busca e, *a posteriori*, o uso que ele poderá conceber à informação obtida.

3.3.3 Estudos do comportamento informacional

Os estudos sobre comportamento informacional começaram a surgir a partir da mudança de paradigma e da abordagem alternativa, cujo olhar passa a analisar o usuário em questão. Nesse âmbito, os modelos aqui citados sobre o comportamento expandiram o conceito desse estudo a partir de suas teorias e formas de conseguir observar como o indivíduo se comporta e toma decisões de acordo com sua cognição, ao se deparar com uma lacuna (Dervin) ou com o uso de sistemas a partir de suas demandas (Wilson) ou, ainda, com o comportamento na busca de informação (Ellis). Wilson (2010, p. 49) conceitua o comportamento informacional como

[...] a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo tanto a busca passiva, quanto a busca ativa, além do uso da informação. Assim, tal comportamento inclui a comunicação face-a-face, bem como a recepção passiva de informação, como, por exemplo, assistir a comerciais de TV, sem muita atenção para a informação dada.

Portanto, o comportamento pode ser analisado em todos os níveis do processo informacional pelo qual o usuário é conduzido. Primeiro, identifica-se sua necessidade e, a partir disso, observa-se como ele se comporta durante a busca para suprir essa demanda e o caminho que escolhe para o uso que poderá fazer ao conseguir esse acesso.

Os estudos de comportamento, que foram criados pelos autores no auge dos estudos qualitativos, desencadearam uma série de inovações para a análise do comportamento do usuário no processo de busca de informação. Dentre eles, o modelo de David Ellis, de 1989, apresenta seis categorias sobre os padrões de comportamento na busca em um sistema de informação de acordo com as características demonstradas pelo grupo que estudou. A *posteriori*, outros autores, colaborando com a teoria de Ellis, ampliaram as categorias e apresentaram mais duas. Dessa forma, o modelo de Ellis, agora com Cox e Hall (1993), aponta as seguintes:

- a) **Iniciar:** Visão geral de um novo tema ou área, os primeiros contatos com as fontes de informação. São os primeiros passos na busca por informação.
- b) **Encadear:** A busca de informações em fontes indicadas pelas primeiras fontes encontradas, aqui ocorre uma relação entre as fontes.
- c) **Navegar:** Busca por informações semiestruturadas em fontes potenciais. Começa a se familiarizar com a sua busca.
- d) **Diferenciar:** Filtragem e seleção daquilo que mais interessa ao usuário. É uma etapa sofisticada que leva em consideração aspectos como: qualidade e confiabilidade da fonte.
- e) **Monitorar:** Verificação das fontes de informação de interesse e acompanhamento da atualização de informações na área pesquisada.
- f) **Extrair:** Utilização sistemática das fontes de informação. O usuário explora, uma ou mais fontes, para poder recuperar informações de seu interesse.
- g) **Verificar:** Conferência da consistência, confiabilidade, veracidade, atualidade das informações encontradas.
- h) **Finalizar:** Retorno à busca por informação ao final de um projeto, tal como um pesquisador volta para pesquisar na literatura se há trabalhos similares com seu projeto desenvolvido.

Essas categorias, segundo Cunha, Amaral e Dantas (2014, p. 105-106), são capazes de compor a “estrutura de um modelo de comportamento que seja flexível para o *design* de um sistema de recuperação da informação”. Além das características citadas acima, os autores Tabosa e Pinto (2015, p. 109-110) exibiram duas categorias criadas por autores distintos: o primeiro, por Crespo, e o segundo, por Barros, que deveriam ser acrescentadas ao modelo de Ellis, Cox e Hall:

- a) **Personalização** – o usuário personaliza os recursos de busca nos sistemas de recuperação de informações.
- b) **Transcrição** – o usuário transcreve dados e informações.

Depois de analisar o modelo e as propostas apresentadas pelos autores acima, Tabosa e Pinto também criaram uma décima categoria para ser integrada ao modelo de comportamento de Ellis, tendo em vista a percepção, principalmente nessa era digital, de agregar outra característica que corresponde certamente ao usuário atual:

- a) **Compartilhamento** – o usuário compartilha a informação recuperada. Entenda-se por compartilhamento a divulgação da informação de maneira ampla, como aquela que é utilizada em treinamentos de empregados, para lecionar a estudantes, repassar a amigos e parentes, veicular em meios de comunicação, postar em redes sociais na internet, dentre outras possibilidades (TABOSA; PINTO, 2015, p. 111).

Vale ressaltar que não é obrigatório seguir essa sequência, pois a ordem não interfere no resultado final, como mencionam Ramalho, Hamad e Guimarães (2016, p.237-238): “[...] essas etapas podem ser reiniciadas a qualquer momento, de acordo com a satisfação da necessidade do usuário, ou o usuário pode pular de uma etapa para outra sem necessariamente utilizar todas as etapas descritas no modelo”. Outro fator a ser observado em um estudo do comportamento é a personalidade, tendo em vista a já marcante influência das Ciências Cognitivas, pois os usuários vão buscar a informação não apenas pela necessidade que os motivam, mas também por causa de suas ideias, pelo desejo de adquirir conhecimento, entre outros aspectos pessoais ou profissionais, para usá-la.

Com as colaborações citadas, o modelo de Ellis foi ampliado para 11 categorias de estudos que, além de serem importantes para se entender bem mais o comportamento informacional do usuário da informação, mostram que o uso dos modelos para estudos de usuários também contribui para ampliar esses modelos, nesse caso, o de Ellis. Isso fortalece a corrente teórica da CI estudo de usuários.

3.3.4 Estudos de busca e uso da Informação

A busca e o uso da informação são partes do processo por meio do qual o usuário pretende caminhar para suprir uma demanda ou necessidade. Além disso, os estudos de comportamento informacional pretendem descrever e analisar como o usuário age durante esses processos, o que leva ou não a sua satisfação. Assim, considerando suas necessidades, Ramalho, Hamad e Guimarães (2016, p.235) referem que “o processo de busca de informação se relaciona com as necessidades do indivíduo e o modo com procura a informação para suprir a lacuna cognitiva”.

Isso faz com que o usuário tenha a possibilidade de adquirir a informação de que necessita em dado momento e de transpor como conhecimento, o que possibilita o uso em momentos diferentes daquele em que foi buscá-la. Sobre o uso da informação, Choo (2003, p.83) enuncia:

Um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil.

Portanto, podemos compreender que os fatores mencionados acima ressaltam que o cognitivo do indivíduo, muitas vezes, determina suas ações no processo de busca e de uso. Para desenvolver seu modelo de comportamento de busca de informação, Choo, embasado nos diversos autores que abordaram e criaram os modelos desse processo, indica três fatores: o cognitivo, o afetivo e o situacional.

Para Immig (2007), o uso é considerado como uma atividade posterior à busca, realizada quando o usuário obtém a informação de que necessitava e vai utilizá-la para alguma finalidade, ou seja, é a obtenção do que estava buscando. Entretanto, alguns fatores podem comprometer o êxito nesse trajeto, como expõe Silva (2008, p. 260): “[...] a habilidade técnica específica desse usuário, influenciando diretamente na utilização dos sistemas; assim como o contexto e o espaço onde a pessoa desenvolve o uso”. Então, se o sistema em que o usuário pretende realizar a busca não tiver uma interface prática, fácil e interativa, seu processo informacional será prejudicado, e o uso da página será comprometido. Consequentemente, ele não vai mais querer acessá-la e ficará insatisfeito com ela.

3.3.5 Estudo da satisfação do usuário

A satisfação é algo que o ser humano deseja obter em diversos aspectos, pois edifica a sensação de bem-estar e de contentamento, seguida de entusiasmo ao conseguir algo que esperava obter. Cada tipo de estudo complementa o outro e é capaz de conduzir a um objetivo fundamental: a satisfação do usuário durante a busca e o uso para suprir sua necessidade por meio do acesso à informação. Portanto, para garantir a satisfação do usuário, além de identificar suas necessidades, um sistema de informação deve garantir que a busca que o

indivíduo realizará tenha êxito e lhe fornecer uma interface dinâmica, fácil de manusear e eficaz.

Os estudos da satisfação do usuário avaliam exatamente a *posteriori* do fator busca e uso. É uma das etapas finais, que também é um dos critérios avaliados nas pesquisas de usabilidade, ergonomia, entre outros, e considerada como o objetivo final de diversos estudos.

No âmbito administrativo, em que as empresas têm metas relacionadas ao cliente, é imprescindível saber se seus usuários estão contentes com seus serviços, como afirma Miranda (2007, p. 26): “Um cliente satisfeito está convencido de que a aquisição de determinado serviço foi um bom negócio, o que facilita a hipótese de uma relação de continuidade entre o cliente e a empresa.” Assim, é primordial que os diversos âmbitos institucionais físicos e virtuais analisem os fatores que, diante do acesso ou atendimento, irão garantir que seus usuários possam estar regozijados com os serviços oferecidos.

Existe outro fator que poderá garantir a satisfação, pois, quando se vai aplicar um sistema que o usuário terá que utilizar para buscar a informação ou fatores que precisa saber em um ambiente físico, é primordial que se observe se ele acessa ou elabora os sistemas para adquirir competência e habilidade necessárias para lidar com o trajeto informacional que deve realizar, de acordo com os recursos que lhes são oferecidos.

4 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO DOS USUÁRIOS: OTIMIZANDO O USO DOS ARQUIVOS

No âmbito de pesquisas em organizações, existe uma área de estudo capaz de analisar seus usuários internos e auxiliar a identificar a competência fundamental para os gestores da informação, no que tange à organização adequada (dos documentos, no caso de arquivos), e disponibilizar a recuperação e o acesso aos usuários externos ou finais, como também são denominados.

Para Dias (2005, p. 92), “a competência em informação está relacionada com o aprendizado e a capacidade de criar significados; indivíduos competentes no acesso e uso adequado da informação em diferentes suportes sabem como e onde achar, avaliar e selecionar o que precisam”. Nesse contexto, a competência em informação ocorre quando se obtém um conhecimento ou informação que torna o indivíduo capaz de, na prática, efetivar e resolver as atividades destinadas a ele, que dizem respeito à função que exerce com simplesmente como ser humano ativo no uso da informação.

Sobre a competência em informação no Brasil, Correa, Lucas e Muller (2018, p.503) apontam:

Os estudos sobre o tema no Brasil datam dos primeiros anos do Século XXI e ainda não estão devidamente contemplados enquanto disciplinas próprias e obrigatórias na maior parte das matrizes curriculares dos cursos de graduação no Brasil. Apesar de ser temática ainda recente no país, a Competência em Informação é hoje considerada um elemento indispensável ao aprendizado para a vida, abrangendo as diferentes áreas nas quais a sociedade pode valer-se do acesso e uso da informação para a construção do conhecimento.

A competência está associada à capacitação e à qualificação dos profissionais que regem a gestão de documentos (no caso dos arquivos) e as demais formas de organizar a informação ou o conhecimento em suas atribuições e as funções destinadas a ele em uma instituição. Vale ressaltar que os usuários não só devem receber a formação específica e adequada como também compreender determinada informação.

Miranda (2006, p. 108) conceitua a competência como “[...] o conjunto de recursos e capacidades colocado em ação nas situações práticas do trabalho: saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-ser/agir (atitudes)”. Essa tríade que, para a autora, constitui a competência de um indivíduo, também está relacionada às suas necessidades informacionais,

pois, para adquirir o conhecimento que integra o seu intelecto, ele, de certa forma, tem a necessidade de buscar o que irá torná-lo competente.

Qualquer que seja o usuário, é fundamental que ele tenha competência, primeiramente, para identificar as próprias necessidades (um dos grandes desafios dos estudos de usuários). Para a autora citada, a aquisição da competência também é conduzida por outros dois fatores: o conhecimento social e a inteligência prática, como complementa Dias (2005, p.338):

O conhecimento social é adquirido ao longo da história de vida do indivíduo, quando o mesmo questiona a sua trajetória de socialização. Já a inteligência prática, é construída a partir do aprendizado adquirido em situações cotidianas. Logo, o indivíduo para ser competente em informação necessita de conhecimento social e inteligência prática, pois é a partir do surgimento de problemas, de necessidades e da busca de soluções para os mesmos que a competência em informação é adquirida.

Nesse aspecto, uma pesquisa que discute sobre o usuário interno ou gestor da informação tanto deve elencar a formação desse usuário quanto a competência em informação, pois ambas as temáticas proporcionam uma análise minuciosa capaz de abarcar duas vertentes destinadas ao usuário interno. Se ele não tiver a competência essencial e não receber capacitação, instrução ou formação necessária para gerenciar as atividades, diversas informações podem ser corrompidas e provocar sua perda, impossibilitando o acesso e, futuramente, a recuperação.

Em virtude disso, Beluzzo (2007) apresenta um modelo de avaliação de competência em informação, com padrões e indicadores de desempenho, como mostra a Figura 3:

Figura 3: Padrões e indicadores de desempenho de competência em informação

<p>PADRÃO 01: A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador 1.1: Define e reconhece a necessidade de informação. • Indicador 1.2: Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informações potenciais. • Indicador 1.3: Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária.
<p>PADRÃO 02: A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador 2.1: Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária. • Indicador 2.2: Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade. • Indicador 2.3: Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos. • Indicador 2.4: Retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário. • Indicador 2.5: Extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes.
<p>PADRÃO 03: A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador 3.1: Demonstra conhecimento da maior parte das idéias da informação obtida. • Indicador 3.2: Articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes. • Indicador 3.3: Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação.
<p>PADRÃO 04: A pessoa competente em informação usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo ou obter um resultado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador 4.1: É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto. • Indicador 4.2: Comunica os resultados do projeto com efetividade.
<p>PADRÃO 05: A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador 5.1: Demonstra compreensão sobre as questões legais, éticas e sócio-econômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia. • Indicador 5.2: Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso das fontes de informação. • Indicador 5.3: Indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou resultados.

Fonte: Belluzzo (2007)

Cada padrão exposto na Figura 3 corresponde às características que podem identificar uma pessoa como competente ou qualificada para exercer determinada ocupação. Já os indicadores são pontos mais específicos correspondentes a cada um dos padrões que apontam os detalhes para um indivíduo tornar-se e/ou adquirir competência. Essa proposta da autora pode servir como avaliação durante uma pesquisa ou de diretrizes para direcionar aqueles que precisam adquirir princípios básicos relacionados à informação. Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p.63) entendem que,

para as pessoas manterem-se atualizadas e tomarem decisões pertinentes à resolução de seus problemas, ou seja, condizente com sua necessidade informacional, é imprescindível que dominem o uso de ferramentas, suportes

tecnológicos e diversos recursos informacionais priorizando a busca, recuperação, avaliação crítica e disseminação da informação. Essas ações são chamadas de competência em informação.

Assim, a avaliação de competência em informação possibilita averiguar a qualificação do aprendizado que pode ser obtido com a aplicação de um programa de competência. Segundo Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p.), “a avaliação tem por objetivo verificar se as competências e habilidades foram apropriadas pelas pessoas, e se de fato, desenvolveram o senso crítico em relação ao universo informacional.” Nesse contexto, existem algumas normas e diretrizes que possibilitam tanto a implantação quanto a avaliação de programas de competência, para que tais estudos possam tornar os indivíduos cada vez mais capacitados.

Por causa disso, a competência em informação pode ser aplicada a partir de instrução, treinamento ou formação, que podem possibilitar o desenvolvimento de profissionais como mediadores informacionais e que as atividades sejam realizadas com mais eficiência, para que ele tenha uma visão crítica e mais favorável à atividade que exercerá para buscar ou recuperar uma informação. Além da competência, existe outro tipo de estudo capaz de instruir os usuários e educá-los para utilizarem os serviços oferecidos por uma unidade ou sistema.

4.1 FORMAÇÃO DE USUÁRIOS

O termo formação de usuários refere-se aos requisitos para ensinar, instruir e capacitar os usuários para que consigam compreender a funcionalidade e as atividades exercidas em uma unidade de informação ou determinado sistema. Também pode ser conhecido como instrução para os usuários, treinamento, entre outros nomes com o mesmo objetivo. Para Dias e Pires (2004), o desenvolvimento da formação do usuário tem o intuito de operacionalizar o usuário para realizar o acesso à informação de que necessita, a comunicação e a produção de novos dados informacionais.

Nas concepções de Belluzzo (1989), a formação de usuários refere-se às novas atividades da biblioteca universitária. Em qualquer forma de desenvolver a formação, de modo formal ou informal, é essencial ter cuidados específicos que podem ser elencados a cada caso, de acordo com os objetivos dos usuários em questão. Além das contribuições dessas autoras, diversas outras foram elaboradas para essa área, principalmente devido à atenção da

abordagem alternativa para um usuário, como já mencionado, que é um ser sócio-histórico que contribui com o ambiente em que se encontra e interage nele.

Então, instruí-lo para utilizar um sistema faz parte da evolução das atividades dos centros de informação e da contribuição para o indivíduo que está inserido no ambiente tecnológico que dispõe de ferramentas para facilitar seu manuseio. Para isso, são desenvolvidos programas de formação de usuários que possibilitam o aprendizado necessário para que possam realizar seus processos informacionais.

Formar e instruir o usuário também é uma forma de motivá-lo a utilizar um serviço ou sistema, pois, em alguns casos, aplica-se um *software* sem realizar a devida instrução. Consequentemente, quando o usuário vai acessá-lo, não consegue obter o que deseja durante sua pesquisa e desiste de usá-lo. Isso acarreta seu desuso, e ele não cumpre o objetivo para o qual foi criado. Por essa razão, a relação usuário/sistema deve ser construída em função do conhecimento sobre qual usuário irá atender e a praticidade de sua interface, seja em biblioteca ou em arquivo. Como afirmam Dias e Pires, ao utilizar o termo educação ao invés de formação (2004, p.38, grifo das autoras):

A Educação e o Estudo do Usuário em meio eletrônico distinguem-se basicamente em duas frentes: de um lado, os usuários precisam ser treinados para *melhorar o uso dos recursos tecnológicos*, e, de outro lado, precisam *saber como pesquisar sua informação*, quais as estratégias de busca e qual recurso poderá oferecer a melhor resposta para suas solicitações.

Dessa forma, a formação de usuários deve atender tanto no espaço físico, quanto ao virtual, tendo em vista que as instituições estão, cada vez mais, disponibilizando *websites* para ampliar e facilitar a forma de acesso. Para isso, o desenvolvimento de um sistema, no caso de arquivos, pode levar em consideração as diretrizes disponibilizadas no *site* do CONARQ, que promove dicas que ponderam a criação de *sites* na *web*.

Outro fator que deve ser levado em consideração na elaboração é o acompanhamento de um arquivista ou bibliotecário juntamente com o programador ou técnico de sistemas, pois, para conseguir alcançar a satisfação dos usuários, que é um dos elementos nos estudos de usabilidade, é necessário realizar um estudo que aponte o perfil, as necessidades e demais aspectos que irão determinar a funcionalidade do *website*.

No caso dos arquivos, é fundamental identificar a espécie e o tipo documental que compõe o acervo, além do objetivo pelo qual o usuário irá acessá-los, e, claro, se ele está satisfeito com o atendimento dos profissionais do arquivo, já que isso também implica sua

satisfação, pois é responsabilidade do arquivista estar ciente da competência que deve obter para possibilitar a interação efetiva do usuário com a informação arquivística.

Para Katuu (2015), uma das maneiras pelas quais os estudos de usuários podem ser incorporados aos serviços arquivísticos nas instituições é através da formação do usuário. Kemoni (2002) afirma que a formação deles é destinada a elevar a compreensão, a apreciação e a utilização de material de arquivo, beneficiando-se do conhecimento obtido a partir de estudos com usuários. Nesse contexto, a formação de usuário, na prática, deve ser aplicada a *posteriori* em outros estudos que irão viabilizar as respostas e as informações necessárias antes de aplicar uma capacitação ou demais formas de instruí-los, pois, ao conhecer o usuário, a instituição, o setor e o sistema, pode-se validar e fundamentar, com o intuito de realizar a formação dos usuários.

Katuu (2015) acrescenta que, através dos programas de educação¹, o público tem uma visão ampla sobre o que as diferentes instituições de arquivamento de serviços têm para oferecer, a fim de expor o número e a variedade de formas de explorar recursos de arquivos, a depender das necessidades de informações dos usuários. A intenção é de ter um público esclarecido que entenda mais o ambiente legal, físico e de políticas de acesso intelectual, porque são justificadas e como são administradas dentro da instituição.

Devido à quantidade de acesso aos arquivos da JFPB por parte dos usuários externos que buscam informação e dos profissionais, usuários internos, que precisam ser instruídos não só para conhecer o sistema que utilizam, mas também para conseguir organizar os documentos, por causa da seriedade e da responsabilidade judicial dessa tipologia, é fundamental que eles recebam formações com as instruções que fazem parte das atividades do setor, para que possam suprir sua demanda, evitar que esses documentos se percam e facilitar a recuperação da informação.

4.1.1 Programas de formação de usuários

Embora, na literatura, alguns autores denominem os Programas de Formação de Usuário de Programas de Educação de Usuários, eles irão possibilitar a capacitação necessária para os usuários de arquivo, biblioteca ou demais centros de informação. Na Biblioteconomia, Programas de Formação do Usuário são elaborados para desempenhar a passagem das instruções, como afirmam Santiago e Netto (2012, p. 7):

¹ Embora tenhamos optado pela terminologia “formação de usuários”, em alguns momentos, quando a literatura utiliza a expressão programas de educação de usuários, optamos por manter essa designação.

Os programas de educação de usuários baseiam-se no pressuposto de que as pessoas necessitam de informações armazenadas e organizadas em bibliotecas segundo técnicas complexas e até sofisticadas, o que dificulta e, muitas vezes, chega a impedir que o usuário obtenha êxito em suas tentativas de localizar o material que necessita.

A partir desse conceito, percebemos que não é uma tarefa fácil instruir, capacitar, formar e incentivar o usuário a utilizar, nesse contexto, uma ferramenta para busca e uso da informação. Por isso, os programas requerem uma elaboração de etapas bem desenvolvidas, que devem conduzir o indivíduo em sua busca pelo caminho que deverá facilitar essa trajetória, para garantir sua satisfação e a aprendizagem sobre determinado sistema, fazendo com que ele tenha também a autonomia de, posteriormente, conseguir realizar as tarefas sem auxílio.

A formação do usuário pode ser feita através de palestras, oficinas, treinamentos presenciais, além de instrumentos como manuais, folhetos, visitas orientadas, minicursos, dentre outros, a depender, também, do tipo de usuário e de unidade de informação que irá receber a implantação do programa. Segundo Dias e Pires (2004), existem programas informais, como palestras e visitas que vão além e possibilitam uma interação maior entre o usuário e a unidade de informação. Além disso, existem diretrizes para a elaboração de um Programa de Educação do Usuário, cujas fases são apresentadas por Belluzzo (1989), Dias e Pires (2004, p. 39-40):

1) Fase de planejamento: planejar e elaborar cada ação por meio de etapas lógicas a saber:

- a) Conhecimento/diagnóstico situacional: análise do ambiente institucional e infraestrutura da população-alvo e dos meios disponíveis para sua execução (recursos humanos e sua capacitação para a atividade); definição de objetivos: com base no diagnóstico situacional, determinam-se os objetivos. Cognitivos (dizem respeito ao conhecimento, a conceitos e habilidades); sócio emocional (atitudes, valores e, apreciações) e psicomotor (habilidades motoras);
- b) Escolha dos conteúdos programáticos: tópicos ou assuntos que serão desenvolvidos ao longo do curso, com base no diagnóstico e nos objetivos, deve ter encadeamento lógico, gradual e contínuo;
- c) Seleção de procedimentos de ensino: escolha dos meios para atingir os objetivos propostos, procedimentos para que o aluno possa ter contato com coisas, fatos que possibilitem modificar sua conduta; atividades tais como ler, escrever, relatar, discutir, recortar, etc., sob diferentes técnicas de ensino: informal, formal, diretamente, indiretamente, aulas expositivas, estudos em grupo, seminário, simulação de problemas, etc.;

seleção de recursos de ensino: recursos humanos e recursos materiais, como manuais instrucionais, folhetos, material audiovisual, computadores, etc.;

- d) Seleção de procedimentos de avaliação: verificar se os conteúdos foram alcançados, as dificuldades de aprendizagem, por meio de testes, questionários, observação, etc.;
- e) Estruturação de um plano de ensino: dados de identificação do público-alvo, data, período, carga horária, ministradores, objetivos, conteúdo programático, procedimentos/técnicas de ensino, recursos, avaliação, bibliografia.

2) Fase de execução: corresponde a fase em que são opostas em prática as atividades anteriormente programadas para um público preestabelecido:

- a) Divulgar o programa para o pessoal da unidade de informação, os docentes, alunos e todos os administradores;
- b) Preparar os materiais instrucionais de apoio aos métodos de ensino, efetuando impressão de guias, manuais, folhetos e material audiovisual;
- c) Testar o programa com uma amostra da população;
- d) Implementar o programa, solicitando apoio do pessoal da unidade de informação, colhendo dados estatísticos, efetuando avaliação de cada item e revendo seus objetivos;
- e) Continuar divulgando o programa;
- f) Analisar os resultados melhorando e simplificando ou expandindo o programa.

3) Fase de avaliação: pode ser realizada ao final de um período previamente determinado ou ao longo de toda a atividade. Os dados obtidos devem também servir para possíveis redefinições no programa adotado reestruturando-o e adaptando-o as novas situações.

Essas fases dão suporte e direcionamento para a elaboração e a aplicação do programa de formação, tendo em vista que, antes de qualquer método de aprendizado, é primordial um estudo que analise tanto o usuário quanto o sistema que ele utiliza e a ferramenta adequada para capacitá-lo.

As autoras citadas afirmam que o objetivo fundamental da etapa de avaliação desses programas é de analisar o quanto eles podem modificar ou moldar o conhecimento, as atitudes e as aptidões do indivíduo em questão (DIAS; PIRES, 2004). Além disso, elas mencionam que a ideia dessas fases é de observar de que modo o programa aprimora o conhecimento e as ações dos indivíduos que participaram do programa de formação. Assim, algumas questões podem ser elencadas, como, por exemplo, se os usuários ficaram satisfeitos, se tiveram melhorias no desempenho acadêmico, se o programa transmitiu o que planejava, dentre outras.

Além das fases aqui apresentadas pelas autoras Dias e Pires, ainda são poucos os modelos ou diretrizes capazes de auxiliar a uma proposta de implantação de diretrizes para a formação de educação de usuários. Seja em bibliotecas, arquivos ou demais unidades de informação, ambientes que contenham *sites* ou sistemas de buscas de quaisquer segmentos que atendam ao usuário da informação, eles devem receber as instruções necessárias, para que esses locais possam atingir uma das finalidades principais de acordo com o acesso informacional.

Ao pensar em estudos de usuários, deve-se levar em conta que sua formação é indispensável para que a informação esteja acessível a todos os que dela necessitem. Em um arquivo, com é o caso desta pesquisa, capacitar seus usuários é uma atividade de caráter social e fundamental para manter ativa uma de suas funções, contribuindo para que o usuário realize sua busca e possa ter acesso ao documento de que necessite, ou que obtenha informações sobre ele que correspondam à sua busca. Portanto, nesta pesquisa, tanto iremos relatar suas características como projeto científico, quanto descrever o ambiente arquivístico que foi apontado como o ambiente da pesquisa, visando complementar a estrutura deste estudo.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em uma pesquisa social, a etapa metodológica deve compreender os requisitos que a caracterizam diante dos aspectos científicos já determinados. Essa é uma etapa complexa, pois é partir dela que o pesquisador, depois de escolher o tema e a problemática a ser analisada, pode alcançar os objetivos estabelecidos com a utilização de procedimentos técnicos e instrumentos sistematizados.

Para Goldemberg (2004, p. 79), “a pesquisa científica requer flexibilidade, capacidade de observação e de interação com os pesquisados. [...] no entanto, não se pode iniciar uma pesquisa sem se prever os passos.” No caso da metodologia, complementa o motivo para se desenvolver uma pesquisa que tenha reconhecimento científico, como afirma Fachin (2003, p. 29, grifo da autora):

Todo trabalho científico deve ser baseado em procedimentos metodológicos os quais conduzem a um modo pelo qual se realiza uma operação denominada *conhecer*, outra *agir* e outra *fazer*. Tais operações são desempenhadas pelo ser humano a fim de desenvolver adequadamente um estudo. [...] O método é um instrumento do conhecimento que proporciona aos pesquisadores, em qualquer área de sua formação, orientação geral que facilita planejar uma pesquisa, formular hipóteses, coordenar investigações, realizar experiências e interpretar os resultados. Em sentido mais genérico, método, em pesquisas, seja qual for o tipo, é a escolha de procedimentos sistemáticos para descrição e explicação de um estudo. No desenrolar da pesquisa, podem aparecer várias formas de métodos.

A metodologia engloba técnicas, instrumentos e métodos que possam ser utilizados em um estudo científico e descreve os aspectos fundamentais que estabelecem o tipo de pesquisa e outros termos já reconhecidos que a caracterizam, nesse caso, como uma pesquisa social. Portanto, é primordial que se adote um método ou instrumento que seja conveniente, no que tange ao ambiente escolhido para realizar a pesquisa, à população a ser estudada e aos objetivos que se quer atingir.

Nesse contexto, este capítulo apresenta os aspectos metodológicos que definem o tipo de pesquisa, qual a abordagem, suas fases, o ambiente em que se passa a pesquisa (universo, amostra), o instrumento que utilizamos para coletar os dados e quais os procedimentos utilizados para analisá-los e sistematizá-los.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Uma pesquisa pode ser caracterizada como descritiva, correlacional e explicativa. Cada uma delas tem uma finalidade diferente, entretanto um estudo pode ter mais de um tipo, a depender da problemática que será estudada e de como o pesquisador pretende definir e alcançar os objetivos.

Segundo Gil (2008, p.26),

pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. A partir dessa conceituação, pode-se, portanto, definir pesquisa social como o processo que, utilizando a metodologia científica, permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social.

No caso desta pesquisa, caracteriza-se como **descritiva**, pois, além de analisar um caso, expõe, em detalhes, os aspectos fundamentais do objeto que está sendo estudado, como ratificam Sampieri, Collado e Lúcio (2006, p.101):

[...] medem, avaliam ou coletam dados sobre diversos aspectos, dimensões ou componentes do fenômeno a ser pesquisado. Do ponto de vista científico, descrever é coletar dados (para os pesquisadores quantitativos medir, para os qualitativos coletar informações). Isto é, em um estudo descritivo, seleciona-se uma série de questões e mede-se ou coleta-se informação sobre cada uma delas para assim (vale a redundância) descrever a pesquisa.

Como apontam as definições citadas anteriormente, devido à sua finalidade e à ideia principal, esse tipo de pesquisa contribui com o trajeto por meio do qual o objeto de estudo será analisado e relatado e com a abordagem considerada mais pertinente.

5.2 TIPO DE ABORDAGEM

Em algumas pesquisas, existem formas de abordar o ambiente ou determinada amostra a ser estudada que irá corroborar a temática e o questionamento levantado, encaminhando para o processo de aplicação e de coleta dos dados. À vista disso, as abordagens podem ser **quantitativas, qualitativas ou mistas** que inclui ambos os tipos.

Para Richardson (2009, p. 70), a abordagem quantitativa “representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, consequentemente, uma margem de segurança quanto às inferências.” Esse método é bastante utilizado para detalhar variáveis e analisá-las através dos números, com

conceitos matemáticos e técnicas estatísticas. Já Silva e Menezes (2005, p.20) asseveram que a abordagem qualitativa

considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

Antigamente, devido à influência das ciências exatas, a abordagem qualitativa não era reconhecida por mostrar, de modo mais subjetivo, seus resultados, já que as atribuições da época enfatizavam os dados e os percentuais calculáveis. Nessa ambiência, as ciências sociais também contribuíram para a ascensão dos métodos qualitativos, ao reconhecer que essa abordagem contribui consideravelmente com diversas áreas e ciências.

Assim, cada abordagem direciona-se à forma como se pretende desenvolver a questão acertada, exibindo instrumentos e técnicas diversos que tanto possibilitem resultados quantitativos quanto qualitativos, como esta. É o que se chama de **pesquisa mista**.

5.3 FASES DA PESQUISA

O delineamento da pesquisa segue através das fases que percorre. Esse é outro aspecto que deve ser abordado. Neste estudo, foram executadas as seguintes fases: **pesquisa bibliográfica, documental e de campo**. Para compreender a escolha dessas fases, é fundamental explanar seus conceitos. Gil (2008, p.50) atesta que a **pesquisa bibliográfica** “[...] é realizada através de material já existente composto por artigos, livros, dentre outros.” Existem estudos desenvolvidos somente a partir de fontes bibliográficas, por isso é primordial analisar as fontes que estão sendo utilizadas para esse levantamento bibliográfico. Realizamos pesquisas no Portal de Periódicos CAPES e na base de dados LISA, a partir do tema principal deste projeto (Educação de usuários em arquivos), tendo em vista que é um termo recente a ser explorado na Arquivologia. Também buscamos pelos termos estudos de usuários, usuários da informação arquivística e tipos de estudos de usuários.

Sobre a **pesquisa documental**, Gil (2008) refere que ela tem fontes que ainda não receberam um tratamento analítico. Embora o autor tenha afirmado isso, ele valida a utilização de tais documentos, pois eles são capazes de retratar eventos que auxiliam na obtenção de informações necessárias, por exemplo, em uma pesquisa social direcionada a um

determinado ambiente. Nessa fase, buscamos alguns documentos relacionados ao campo de pesquisa. Alguns deles estavam nos arquivos pessoais do nosso TCC, intitulado ‘Produtividade no uso da informação: a criação de um tutorial como dispositivo para os usuários internos do arquivo judicial da JFPB’ (SILVA, 2016), e outros foram coletados na própria instituição pessoalmente para que a pesquisa fosse autorizada.

Quanto à **pesquisa de campo**, Gil (2008) afirma que consiste em definir um objeto a ser estudado, selecionar as variáveis que poderiam influenciá-lo e delimitar as formas de controlar e de observar os efeitos que a variável é capaz de provocar no objeto. É uma fase que pode compor o tipo de pesquisa exploratória, pois o ambiente selecionado ocasionalmente é analisado e investigado para que possa fornecer informações que contribuam com o propósito e as intenções da pesquisa. A pesquisa de campo, nesse contexto, foi feita no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba.

5.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA

A população de uma pesquisa indica determinado grupo a ser estudado que tem fatores em comum. Para Gil (2006, p. 99), é “[...] um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Comumente, fala-se de população como referência ao total de habitantes de determinado lugar”. A população desta pesquisa são todos os indivíduos que têm uma relação com a organização, para possibilitar o acesso, ou os que buscam acessar os processos judiciais. Essa população é dividida em dois universos: os usuários internos e os externos.

No que se refere à amostra, Gil (2006) declara que é um subconjunto da população, definido dentro desse universo de acordo com as mesmas características que têm em comum. Nessa ambiência, foi necessário estabelecer uma amostra para este estudo devido à impossibilidade de reunir todo o universo dos usuários externos, que é incalculável, já que o acesso pode ser apenas uma consulta no *site* da instituição, em qualquer lugar onde estiverem.

Na categoria de usuários internos, todo o universo do arquivo judicial – quatro funcionários - respondeu ao questionário da pesquisa. Outra parte de usuários internos são os funcionários das Varas, das quais obtivemos respostas de 16 participantes. Assim, o total de usuários internos foi de 20 participantes. Para os usuários externos, tentamos entrar em contato pessoalmente na JFPB e de forma *online* com o máximo de usuários durante o período da coleta (entre dezembro e início de fevereiro) e tivemos a participação de 31 deles.

5.5 CARACTERIZANDO O AMBIENTE DA PESQUISA: A JFPB E O ARQUIVO JUDICIAL

O ambiente da pesquisa é o arquivo judicial da Justiça Federal na Paraíba (JFPB). Essa instituição foi implantada em 20 de março de 1968 e só foi realocada no edifício atual em 17 de fevereiro de 1995, nomeada como Justiça Federal de Primeira Instância Fórum Juiz Federal Rivaldo Costa. Seu objetivo é de desenvolver serviços voltados para atender às necessidades de seus usuários, denominados de jurisdicionados, pois, no âmbito judicial, usam seus princípios de funcionamento (ANDRADE, 2014).

Vale ressaltar que instâncias federais pertencentes ao Poder Judiciário Nacional foram estabelecidas, tal qual as conhecemos hoje na Constituição de 1988, e através da jurisprudência, oferecem os serviços correspondentes às suas atribuições e competências na seguinte sequência crescente: Justiça Federal (em cada estado), Tribunal Federal (por regiões, embora alguns estados estejam incluídos em tribunais de outra localidade), Superior Tribunal de Justiça, e o Supremo Tribunal Federal. No que diz respeito à missão, à visão e aos valores da Justiça Federal na Paraíba (JFPB), Carneiro (2006) e Andrade (2014) enunciam:

- **Missão** - Julgar as questões de interesse federal com eficiência e rapidez, conduzindo a paz social, no âmbito da 5ª Região (Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte e Ceará);
- **Visão** - Conquistar [...] o reconhecimento da sociedade pela efetividade, rapidez e transparência dos serviços jurisdicionais;
- **Valores** - Comprometimento ético; igualdade de tratamento aos jurisdicionados; justiça e paz social; transparência nas ações; compromisso com o serviço público; envolvimento com a missão institucional; valorização dos integrantes da instituição.

A partir disso, os diversos setores que compõem a JFPB têm funções específicas para colaborar com o compromisso da instituição de desempenhar os requisitos citados acima e de aperfeiçoar o objetivo para o qual ela foi criada. Além de sua sede na cidade de João Pessoa – Paraíba - foram instauradas as subseções nas cidades de Campina Grande, Monteiro, Sousa, Guarabira e Patos, como demonstra a Figura 4:

Figura 4 - Estrutura Organizacional da JFPB



Fonte: Site da JFPB (2018)

Para sistematizar todo o aporte judicial com o qual a instituição se ocupa, suas ações dividem-se em justiça comum, que avalia os casos superiores ao valor de quarenta mil reais e é necessário um representante legal da área (um advogado, por exemplo), e os juizados especiais, que resolvem os casos de menos valor (CAVALVANTE, 2013). Devido às intensas causas e ao fluxo na abertura de processos judiciais que são gerados hoje em dia, a JFPB atribui à sua sede e subseções a seguinte distribuição por vara:

- Em João Pessoa: 1ª Vara (Cível comum e privativa das Ações de Naturalização); 2ª Vara e 3ª Vara (Varas Cíveis comuns); 5ª Vara (privativa das Execuções Fiscais); 7ª Vara e 13ª Vara (Juizado Especial Federal); 16ª (Vara Penal);
- Em Campina Grande: 4ª Vara (Plena comum- Cível e Criminal); 6ª Vara (Plena comum – Cível e Criminal e privativa das Execuções Penais); 9ª Vara (Juizado Especial Federal); 10ª Vara (Privativa das Execuções Fiscais e processos de natureza tributária);

- Em Sousa: 8ª Vara (Plena comum- cível e Criminal); 15ª Vara (Juizado Especial Federal);
- Em Monteiro: 11ª Vara (Mista e Juizado Especial Adjunto);
- Em Guarabira: 12ª Vara (Mista e Juizado Especial Adjunto);
- Em Patos: 14ª Vara (Mista e Juizado Especial Adjunto).

Os documentos mais gerados nessas Varas são os processos judiciais, caracterizados de acordo com a classe à qual pertencem, pois, conforme a Resolução nº 328, em 28 de agosto de 2003, o Conselho Nacional de Justiça determinou que os processos obtivessem classes nomeadas a partir da tipologia processual em que se encontram (SILVA, 2016).

Apenas a sede de João Pessoa tem o setor de Arquivo Judicial, embora alguns processos sejam transferidos das outras subseções para ela, as quais têm ou processos em trâmite eletrônico (juizado especial) ou em arquivo corrente e que já prescreveram e aguardam eliminação. Baseando-se no que foi exposto por Andrade (2014), descrevemos alguns dos tipos processuais mais genéricos, a saber:

- a) Ação Civil Pública;
- b) Ação Ordinária;
- c) Ação Penal;
- d) Carta de Ordem;
- e) Carta Precatória;
- f) Embargos à Execução;
- g) Embargos à Execução Fiscal;
- h) Embargos de Terceiro;
- i) Execução contra a Fazenda Pública;
- j) Execução de Título Extra Judicial;
- k) Execução Fiscal;
- l) Inquérito Policial;
- m) Mandado de Segurança.

Embora a instituição seja pública, existem processos considerados segredos de justiça que só podem ser acessados pelas partes envolvidas, pelo representante legal ou por alguém que esteja indiretamente envolvido, mas que apresente algum documento para obter o acesso ou usá-lo. Entretanto, outros podem ser acessados por qualquer indivíduo. Disponibilizar a informação que lhe diz respeito é seu direito como cidadão acobertado justamente por lei, como corrobora Silva (2016, p. 42):

[...] faz parte do objetivo de muitas instituições disponibilizar documentos de modo eficaz as pessoas envolvidas que possuem interesse nesses, principalmente depois do CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos), nos atributos de proceder a Legislação Arquivística brasileira, possuem dentre elas a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 que regulamenta o acesso à informação pública, devendo ser considerado pelas instituições de todos

estados e municípios, União e autarquias. Portanto, é direito de todo e qualquer cidadão ter permissão para visar à informação que lhe é de interesse, e, para que isso ocorra é necessário que o acervo institucional esteja em padrões de organização e zelo fundamentais.

Nesse contexto, mesmo que os usuários possam fazer uma busca processual no *site* da JFPB para ter acesso às informações, acompanhando o andamento do seu processo e o local em que ele está, alguns ainda permanecem em meio físico, armazenados e organizados no setor de arquivo judicial, e podem ser consultados mediante solicitação em caráter de urgência ou no prazo de, aproximadamente, 48 horas.

5.5.1 Setor de Arquivo Judicial

Pertencente ao núcleo judiciário da JFPB, o setor de Arquivo Judicial tem um acervo considerado pelo seu tamanho de médio a grande, devido ao fluxo de atividades e ao volume de processos arquivados, que são mais de 30 mil processos judiciais. Esse setor se divide com o depósito judicial, que é constituído de um acervo de materiais utilizados em crimes prescritos em lei que foram apreendidos pela Polícia Federal e pela Polícia Civil, organizados por número de lotes e que aguardam a sentença para destinação final.

Devido ao sigilo de tais objetos, concentramos nossa pesquisa apenas no arquivo judicial, cuja finalidade é de organizar, atualizar e arquivar os referidos processos, que ficam sob a responsabilidade do setor, para que possam, *a posteriori*, disponibilizar seu acesso aos jurisdicionados. Andrade (2014) afirma que as atribuições mais realizadas no setor são:

- a) Guarda documental;
- b) Organização processual;
- c) Recebimento das guias de remessa para arquivamento dos processos;
- d) Acondicionamento dos processos em caixas-arquivo previamente identificadas;
- e) Atendimento dos pedidos de desarquivamento por meio de solicitação prévia;
- f) Encaminhamento dos processos, tanto no sistema utilizado na Justiça quanto fisicamente, para atender às solicitações;
- g) Auxílio aos usuários em quaisquer dúvidas existentes quanto ao procedimento de acesso e uso dos documentos.

Considerando as fases expostas na revisão da literatura, esse Arquivo Judicial pode ser classificado como intermediário, como foi descrito na revisão da literatura sobre as fases dos arquivos. Nesse caso, os documentos destinados ao setor têm uma frequência menor por parte dos usuários internos, e muitos já receberam uma sentença ou, simplesmente, são arquivados, quando ocorre o trânsito em julgado (a decisão proferida não será mais

modificada, já que não cabe mais recurso, a não ser por ação rescisória). Apesar disso, existe uma grande demanda para a realização das atividades do setor, já que a chegada de remessas dos processos a serem arquivados e os pedidos de desarquivamento para possibilitar o acesso são constantes e diários.

Tais procedimentos mencionados necessitam de cautela dos profissionais lotados no setor, pois, como enfatizado, um processo judicial é um documento de caráter probatório. Devido a isso, devem existir procedimentos que expliquem bem mais a forma de organização e que sejam repassados através de orientação adequada daqueles que o manuseiam, para evitar a perda de informações valiosas que servem como prova ou evidência de um fato ocorrido.

Para realizar a maioria dessas atividades, os funcionários do setor de arquivo utilizam um Sistema de Recuperação da Informação (SRI) que foi implantado em 2006, que é denominado de TEBAS e contém dois módulos: o módulo secretaria e o arquivo e subdivide em dois ambientes as atividades que se podem realizar nele. Assim, não só os funcionários do Arquivo, mas também todos os prestadores de serviço da JFPB usam esse *software* para desempenhar suas funções que correspondem às atribuições de cada setor.

Atualmente, no Arquivo Judicial, estão lotados: dois servidores efetivos (o supervisor, formado em Biblioteconomia e em Direito, e uma técnica judiciária, formada em Direito), um terceirizado e uma estagiária (um de Direito e outro de Arquivologia). Todos os funcionários são cadastrados com *login* e senha e existe um controle sobre quem está realizando as tarefas. Esse sistema é utilizado por todas as justiças federais que compõem o Tribunal Regional Federal da 5ª Região. A Figura 5 demonstra a interface para fazer o *login* no sistema:

Figura 5: Login do TEBAS modo arquivo



Fonte: Silva (2016, p. 48)

O sistema TEBAS é capaz de auxiliar as necessidades básicas do setor de arquivo, entretanto, não é especificamente voltado para sistematizar documentos para um futuro acervo digital. Sua interface é considerada básica e é tecnicamente vista como obsoleta. Porém, para conseguir desempenhar alguma função, o usuário interno pode se sentir perdido e incapaz de concluí-la sem auxílio exterior.

A empresa que desenvolveu esse sistema não disponibiliza oficinas, manuais ou folhetos informativos sobre como utilizá-lo e deixa isso a critério da instituição. Nessa ambiência, o aprendizado sobre seu funcionamento pode demorar mais do que deveria e atrasar a produção das atividades, pois é necessário que um funcionário pare suas tarefas para dar seguimento às instruções quando existe um novo funcionário nos setores. Por causa disso, no ano de 2016, a estagiária do setor criou um manual que está disponível, mas é específico para os funcionários do arquivo judicial, ou seja, para os usuários internos do setor. Esse manual, intitulado ‘Tutorial das atividades do setor de arquivo judicial da JFPB’ (SILVA, 2016), descreve todas as atividades e serve para futuros estagiários de Arquivologia e para demais funcionários que poderão fazer parte do setor. Quanto ao usuário externo, para realizar uma busca processual, deve acessar o *site* público da JFPB e digitar o número do processo que deseja, como mostra a Figura 6, a seguir:

Figura 6: Consulta/busca processual no site da JFPB

JUSTIÇA FEDERAL DA 5ª REGIÃO TRF5 JFPE JFPB JFCE JFSE JFAL JFRN

PORTAL DA JUSTIÇA FEDERAL DA 5ª REGIÃO JFPB JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

50

[Início](#)
[Institucional](#)
[Unidades Jurisdicionais](#)
[Transparência Pública](#)
[Comunicação Social](#)
[Concursos e Seleções](#)

BUSCA PROCESSUAL

Processo Físico Processo Juizado/Turma Recursal

Número do processo

CPF/CNPJ da parte
 Nome da parte
 Número da OAB

Fonte: www.jfpb.com.br

As informações sobre esse site aparecem no formato do sistema TEBAS, que informa dados como: nome das partes envolvidas, ano do processo, localização atual (se na

vara ou no arquivo), e toda a movimentação feita e registrada até o momento da consulta, como demonstrado na Figura 7:

Figura 7: Resultado da consulta/busca processual no site da JFPB

1 Resumo	2 Movimentos	3 Dados Básicos	4 Complemento	5 Partes	6 Vínculos	7 Avisos
----------	--------------	-----------------	---------------	----------	------------	----------

0001550-77.2009.4.05.8200 Classe 73 EMBARGOS À EXECUÇÃO

 Imprimir Resumo

0001550-77.2009.4.05.8200 (2009.82.00.001550-8) Classe: 73 - EMBARGOS À EXECUÇÃO
 Última Observação informada: Rua:, Caixa/Data 15/1518, Estante:, Pacote: 001, Prateleira:, Volume/Anexo/Apenso: 01 vol. (03/12/2015 18:04)
 Última alteração: AMA
 Localização Atual: Setor de Arquivo - João Pessoa
 Autuado em 12/03/2009 - Consulta Realizada em: 04/12/2015 às 14:35
 EMBARGANTE: [REDACTED]
 PROCURADOR: [REDACTED]
 EMBARGADO: S [REDACTED]
 ADVOGADO: JU [REDACTED]
 2 a. VARA FEDERAL - Juiz Titular
 Baixa Definitiva: Tipo - Remetido a(o) em 16/11/2015 Pacote: 001 Caixa/Data: 15/1518 Volume/Anexo/Apenso: 01 vol.
 Objetos: 04.01.16 - Ex-combatentes - Benefícios em Espécie - Previdenciário

16/11/2015 14:07 - Arquivado Definitivamente - Remetido a(o): Setor de Arquivo - João Pessoa Usuário: EST_OMM

11/11/2015 17:04 - Remetidos os autos com ARQUIVO (C/BAIXA) para Setor de Distribuição - João Pessoa usuário: ANM. Número da Guia: 2015001796. Recebido por: REJ em 12/11/2015 18:21

Fonte: www.jfpb.com.br

Esse processo foi remetido ao setor de arquivo judicial, e a caixa em que foi inserido foi registrada. Nesse caso, ele foi arquivado definitivamente e aguardará a destinação final (se irá para guarda permanente ou se será eliminado quando prescrever). Entretanto, outros processos são destinados ao arquivo por guarda temporária e podem ser solicitados a ser desarquivados a qualquer momento. Nesta pesquisa, tanto o usuário interno quanto o externo fazem parte desse procedimento de busca processual, portanto, ambos farão parte da coleta dos seus dados.

5.6 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS

Para Silva e Menezes (2005, p. 34), “o instrumento de coleta de dados escolhido deverá proporcionar uma interação efetiva entre você, o informante e a pesquisa que está sendo realizada.” Nesse contexto, deve-se escolher um instrumento que correlacione o tipo de pesquisa que se está desenvolvendo, aplicando a técnica mais adequada de acordo com a amostra escolhida.

Para Cunha, Amaral e Dantas (2014), existem métodos indiretos e diretos de pesquisa. No primeiro, existem as seguintes técnicas: análise de citações, análise documental,

técnica do diário, análise de conteúdo, observação, avaliação heurística, entre outras. Já no método direto, temos entrevista, enquetes, incidente crítico, grupo focal, questionário e outros.

No caso desta pesquisa, optamos pela aplicação de três questionários, com perguntas abertas e fechadas, a ser aplicado de modo **presencial** com os usuários internos do arquivo judicial (**Apêndice A**), os usuários internos das Varas (**Apêndice B**) e os usuários externos (**Apêndice C**). Também foi realizado de modo *online*. Esses questionários são constituídos de duas partes: a primeira corresponde ao perfil do usuário, e a segunda remete à análise das atividades de formação de usuário, busca e acesso, com questões específicas, já que se trata de públicos distintos.

Gil (2008, p.) define o questionário como um “conjunto de questões que são submetidas a pessoas, com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.” Cunha, Amaral e Dantas (2014) enfatizam a utilidade do questionário quando um pesquisador deseja reunir informações sobre um tema específico, e algumas pessoas podem se confundir se ele é uma técnica ou instrumento, pois este último termo se dá justamente pela relação de perguntas elaboradas que levam o mesmo nome, ou seja, questionário.

A efetividade desse instrumento se dá justamente em elaborar as questões, de acordo com os objetivos específicos propostos, o que resulta em respostas que atendam a eles. Além disso, o questionário dá a oportunidade aos usuários de terem um sistema ou instituição em que possam se expressar e manifestar suas opiniões sobre determinado assunto. Portanto, a escolha do questionário foi conveniente para tal pesquisa, já que ele auxilia a obtenção dos resultados para operacionalizar os objetivos específicos do estudo.

5.7 COLETA DOS DADOS

Antes de coletar os dados, entregamos, pessoalmente, ao diretor da instituição, como critério para o Comitê de Ética da UFPB autorizar o desenvolvimento da pesquisa o termo de anuência, o que foi crucial para a aplicação dos questionários e dar continuidade à pesquisa. Nesse mesmo dia, visitamos o setor de arquivo e tivemos uma conversa informal com um dos funcionários para atualizar as informações sobre o funcionamento do setor e possíveis correções antes de aplicar o questionário.

A princípio, seriam apenas dois questionários para os usuários internos do arquivo e para os externos. Entretanto, constatamos que o procedimento de organização, de busca e de

acesso aos processos não passava somente do usuário interno do arquivo judicial para o externo. Identificamos mais um grupo de usuários internos: os funcionários das Varas da instituição. Esse novo público de usuários internos das Varas pode ser visto como os mediadores desse acesso, já que ele funciona da seguinte forma: o usuário externo pode fazer uma consulta processual no *site* da JFPB, ligar diretamente para a Vara de que o processo faz parte ou ir a esse setor pessoalmente. Os funcionários das Varas anotam o pedido de desarquivamento de quem solicitou e encaminham para o arquivo judicial, seja diretamente no setor ou por *e-mail*. Quando o processo é desarquivado, é enviado para a Vara através de protocolo feito pelos funcionários do arquivo, já que é nas Varas que o usuário externo poderá consultar o processo em mãos e tirar cópias, fotos, dentre outros. Então, não poderíamos deixar de citar o papel dos usuários internos lotados nas Varas da JFPB, pois estão envolvidos diretamente no trajeto até o acesso dos processos judiciais.

Todos os questionários foram aplicados entre novembro de 2018 e janeiro de 2019, com uma pausa devido ao recesso em que a instituição se encontrou do dia 17 de dezembro de 2018 até 7 de janeiro de 2019. O primeiro questionário foi denominado de **Questionário 1 (Apêndice A)**, aplicado aos usuários que organizam os processos: os usuários internos do arquivo. Para sistematizá-lo, optamos por uma codificação alfanumérica – **IA** - seguida de números sequenciais de **1 a 4**, visando preservar suas identidades. Com 15 perguntas, a primeira parte é sobre o perfil do usuário, a partir das seguintes categorias: sexo, faixa etária, nível de escolaridade, tempo de serviço na instituição e no setor de arquivo, função que exerce e cargo que ocupa atualmente. A segunda parte continha questões sobre as atividades de formação - sobre se receberam e se as disponibilizavam aos usuários externos. O questionário foi entregue pessoalmente e, devido ao intenso fluxo de atividades, recolhido dois dias depois da entrega.

Alguns funcionários das Varas que exercem a função no setor de atendimento também passaram a ser incluídos na coleta de dados, a partir de outro questionário. Denominamos o questionário dos usuários internos das Varas de **Questionário 2 (Apêndice B)**, para cuja sistematização receberam o código alfa numérico **IV**, seguido de números sequenciais de **1 a 16**. O referido questionário compõe-se de 14 questões. A primeira parte sobre o perfil dos usuários, e a segunda, sobre as formas de busca e de acesso aos processos e sobre formação de usuários. Novamente, como não podiam responder na hora em que receberam, devido às atividades intensas que exerciam, recolhemos os questionários quatro

dias depois. Alguns usuários não responderam e foram concedidos mais dois dias. No total, obtivemos respostas de 16 usuários das Varas.

A coleta do questionário aplicado aos usuários externos, denominado de **Questionário 3 (Apêndice C)**, foi a que mais levou tempo para sistematizar os dados. Os questionários respondidos receberam o código alfabético ‘EU’, seguido de números sequenciais. A primeira abordagem foi feita pessoalmente, e poucos usuários se mostraram dispostos a responder. Depois de algumas tentativas, detectamos que, nessa época, era difícil encontrar um público mais ativo que fosse à instituição.

Nessa ambiência, iniciamos duas abordagens *online*, porém de modo divergente. A primeira foi o envio do questionário por *e-mail* para alguns conhecidos, que foram informados, previamente, que já haviam realizado a busca processual. A segunda consistiu em acessar a página da JFPB no *instagram*², umas das redes sociais que, atualmente, tem grande visibilidade e acesso. Foram selecionados os primeiros 60 usuários seguidores da página da instituição que poderiam se encaixar no perfil de usuário. Eles receberam uma mensagem com algumas informações básicas sobre a pesquisa e sobre a pesquisadora e, logo em seguida, uma pergunta prévia se já haviam feito busca processual na JFPB, termo que eles conhecem como consulta processual.

A maioria desse público é jurista ou advogado, e alguns tinham suas páginas privadas, portanto eram notificados, primeiro, por uma solicitação, e depois de enviar a mensagem, alguns não aceitavam, pois um usuário de rede social, muitas vezes, só permite que a família e os amigos vejam seu perfil nessa rede social. Dos 60 que receberam a mensagem, 19 não responderam, 14 disseram que trabalham apenas com processos da Justiça estadual, e sete alegaram que nunca fizeram busca processual na JFPB.

A coleta abrangeu 20 participantes do *instagram* da JFPB e três participantes de quem se solicitou, pessoalmente, a participação na pesquisa. Eles enviaram o questionário respondido por *e-mail* e o termo de consentimento livre e esclarecido devidamente assinado. Além disso, houve a abordagem pessoal diretamente na instituição e obtivemos oito questionários respondidos. Essa etapa teve algumas complicações, pois a instituição estava prestes a iniciar o recesso do final de ano e havia poucos usuários externos. Além disso,

² Fundado por Kevin Systrom e Mike Krieger, em outubro de 2010, o *Instagram* permite que os seus utilizadores se comuniquem entre si, partilhando fotografias e vídeos com vários recursos instantâneos através do celular (SANTOS, 2016).

outros dois fatores ocorreram: o primeiro foi que alguns processos estão sendo digitalizados, e os usuários estão acessando diretamente no sistema de processo judicial eletrônico. Somando todas as formas de coleta aqui descritas, obtivemos 31 questionários respondidos.

Os três tipos de questionário foram elaborados para mostrar os pontos de vista dos três tipos de usuários envolvidos nesse processo e se cada um deles recebeu ou não algum tipo de capacitação ou formação para exercer suas atividades ou buscar o que necessita, no caso dos usuários internos, por exemplo, fator que também implica a competência em informação.

5.8 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Analisar os dados significa interpretar e descrever os dados obtidos depois da aplicação de uma técnica. É fundamental que, ao analisar, o pesquisador possa correlacionar os resultados obtidos na coleta com o embasamento teórico da pesquisa, para validar e consolidar sua eficácia e a finalidade para a qual foi criada. Nessa etapa, Gil (2008, p.156) aponta alguns passos que devem ser levados em consideração:

- a) Estabelecimento de categorias;
- b) Codificação;
- c) Tabulação;
- d) Análise estatística dos dados;
- e) Avaliação das generalizações obtidas com os dados;
- f) Inferência de relações causais;
- g) Interpretação dos dados.

Nessa etapa da pesquisa, os dados coletados foram sistematizados e tabulados para serem analisados e interpretados. A tabulação das questões fechadas ocorreu em meio eletrônico, através do *Excel*, um programa que elabora tabelas e gráficos a partir de dados inseridos e do percentual de respostas. Para as questões abertas, adotamos a Análise de Conteúdo de Bardin (2009), que indica as seguintes fases para a interpretação dos dados: “1 - pré-análise; 2 - exploração do material; e 3 - tratamento dos resultados: a inferência e a interpretação” (BARDIN, 2009, p.121).

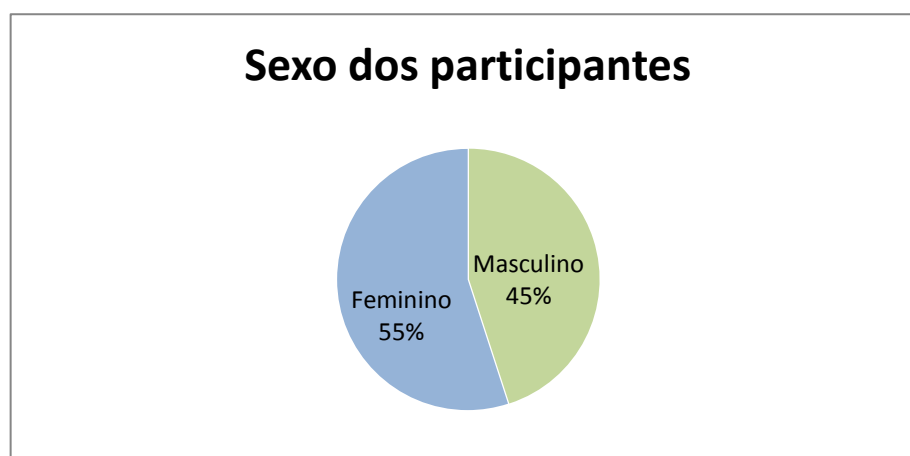
6 FORMAÇÃO DE USUÁRIOS NO ARQUIVO JUDICIAL DA JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

Este capítulo contempla a descrição e a análise dos resultados obtidos na pesquisa, a partir das respostas dos questionários respondidos. Primeiramente, trataremos dos dados referentes aos usuários internos, que são os servidores que atuam no arquivo judicial da JFPB e os que atuam na Vara, já que a maioria das perguntas referentes ao perfil deles era semelhante. Logo depois de analisar o perfil com as perguntas iguais, separamos os usuários internos para analisar cada grupo: os do arquivo e os da Vara. Posteriormente, nos detivemos na análise dos dados pertinentes aos usuários externos. Inicialmente, traçamos o perfil dos usuários e, em seguida, descrevemos os resultados referentes ao arquivo, ao acesso, à formação e à capacitação de usuários.

6.1 OS USUÁRIOS INTERNOS DAS VARAS E DO ARQUIVO

Iniciamos com a análise do perfil dos usuários internos, cuja primeira questão foi sobre o sexo deles, como ilustra o **Gráfico 1**:

Gráfico 1- Sexo dos participantes

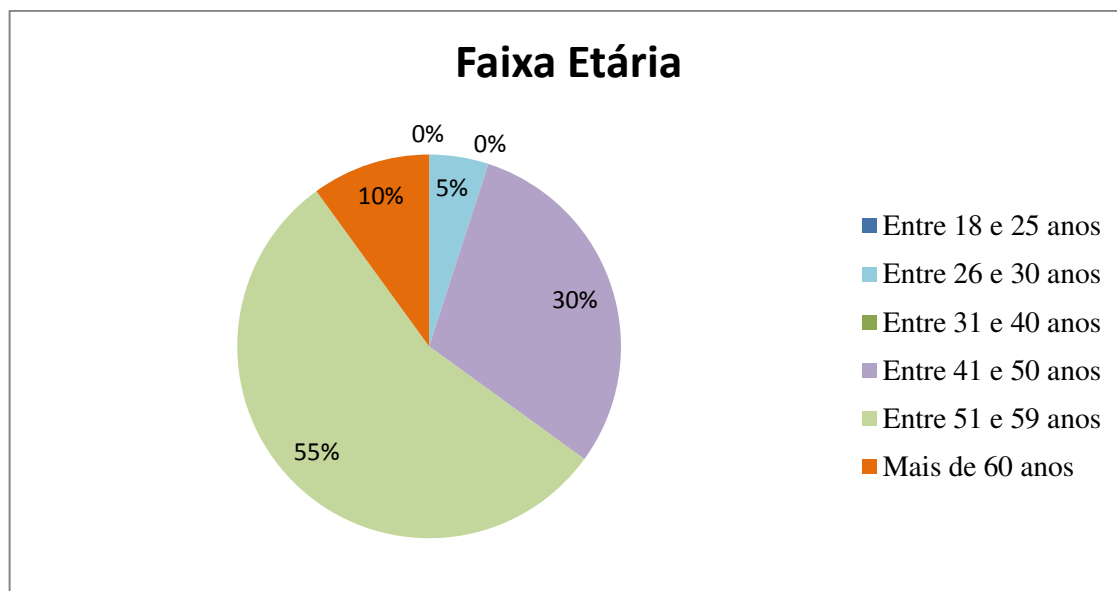


Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Os resultados referentes ao sexo dos usuários internos apontam uma predominância feminina. Do total de 20 usuários internos somados com os 16 da vara e os quatro do arquivo, tivemos 55%, que equivalem a 11 mulheres, enquanto os homens, como demonstrado no Gráfico 1, correspondem aos 45%, que equivalem a nove dos usuários. Segundo Paiva (2002, p. 86), “o sexo é considerado uma variável importante na construção do perfil do usuário”. De fato, a partir dessa constatação, podemos observar o papel crescente da mulher no mercado de trabalho e, ao decorrer de outras variáveis, quais funções ocupam na instituição, pois, na sociedade atual, a luta por igualdade de cargos e de salários ainda é um espaço que precisa ser cada vez mais conquistado.

A questão seguinte é sobre a faixa etária dos usuários. Os resultados estão no **Gráfico 2** :

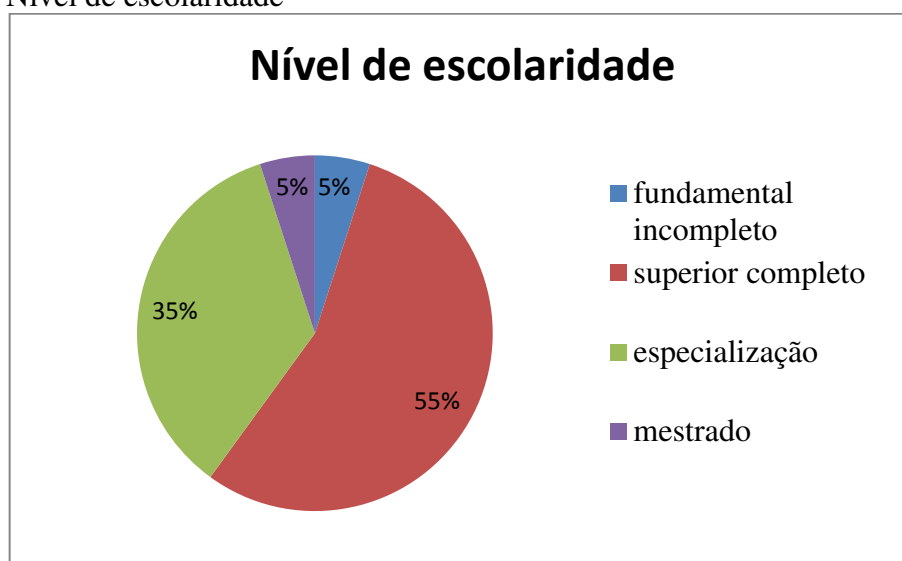
Gráfico 2- Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Os resultados da pesquisa mostraram uma diversificação das faixas etárias dos usuários e o predomínio de adultos com idades entre 35 e 59 anos (55%). Destacou-se também a ausência de jovens entre 18 e 25 anos, uma faixa etária em que muitos estão buscando oportunidades no mercado de trabalho, como estágios, por exemplo, assim como nenhum adulto entre 31 e 40 anos.

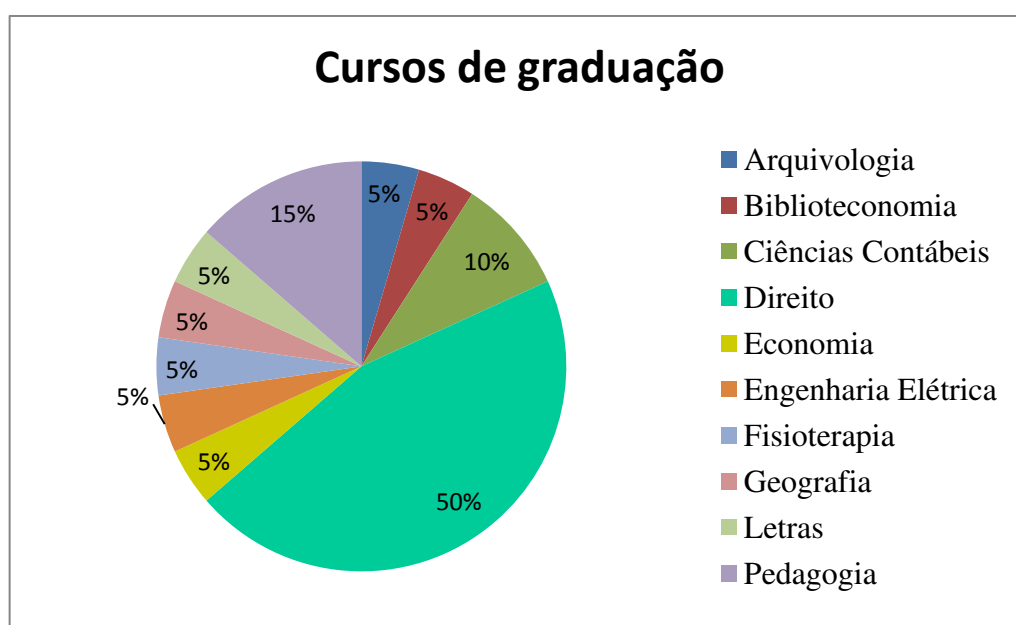
A próxima categoria é sobre o nível de escolaridade, como podemos observar no **Gráfico 3**:

Gráfico 3- Nível de escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Os dados no **Gráfico 3** apontam que, dos 20 usuários, 11 (55%) cursaram graduação completa, sete (35%) têm Especialização, e um (5%), Mestrado. Os outros 5% que correspondem ao fundamental incompleto pertencem a um funcionário terceirizado que presta serviços ao arquivo.

Ainda sobre a escolaridade dos usuários internos, no **Gráfico 4**, apresentamos seu curso de graduação:

Gráfico 4- Cursos de graduação

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

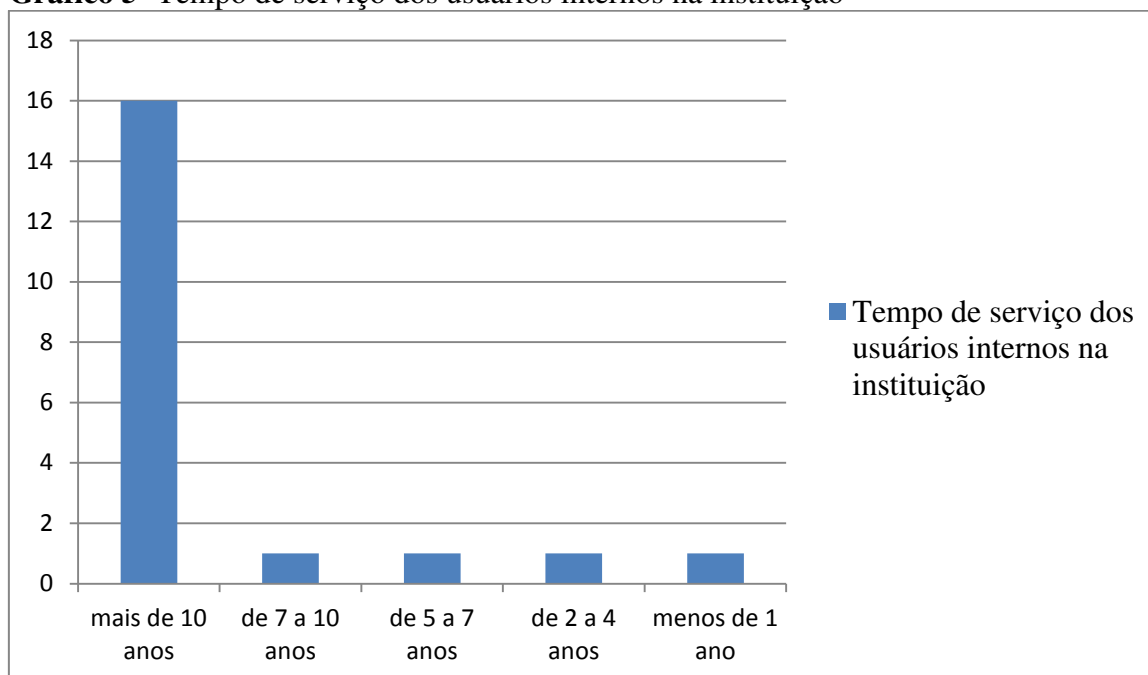
O **Gráfico 4** indica que, do total de 20 usuários, dez (50%) são bacharéis em Direito; três (15%), formados em Pedagogia; dois, (10%) bacharéis em Ciências Contábeis e os demais, cada um com 5% do total, são formados nos seguintes cursos: Arquivologia, Biblioteconomia, Economia, Engenharia Elétrica, Fisioterapia, Geografia e Letras. Vale ressaltar que 20% (quatro participantes) têm duas graduações, e desses, dois têm duas Graduações e uma Especialização.

Nas organizações, a qualificação acadêmica é um fator que pode decidir, por exemplo, a quem se destinará uma vaga de emprego. Em alguns casos, existem exigências mínimas quando o cargo ocupado é de auxiliar, mas, a depender das atribuições exercidas, é necessário conhecimento específico. Outro fator que observamos é a ausência de mais arquivistas na JFPB, porquanto só um dos usuários é formado em Arquivologia, e um, em Biblioteconomia, ambos são funcionários do arquivo. Nas Varas, o número cai para zero. Cavalcanti *et al* (2016, p.3) ressaltam que

[...] a atuação do arquivista influi na tomada de decisões de uma organização, nota-se que as exigências de competências do profissional vêm se alterando constantemente. Responsável pela estrutura, acesso e confiabilidade dos arquivos, cabe ao mesmo manter a ordem dos documentos, assim como criar instrumentos de pesquisas que viabilizem seu acesso de forma rápida e precisa.

Em algumas instituições, é possível ver profissionais de outras áreas nos setores de arquivo e, em certo essa relação é necessária, principalmente quando se trata de documentos de outra área, e cada um tem a possibilidade de desempenhar na prática seu conhecimento a fim de, nesse caso, prover melhorias na organização com os profissionais, possibilitando o acesso aos usuários externos.

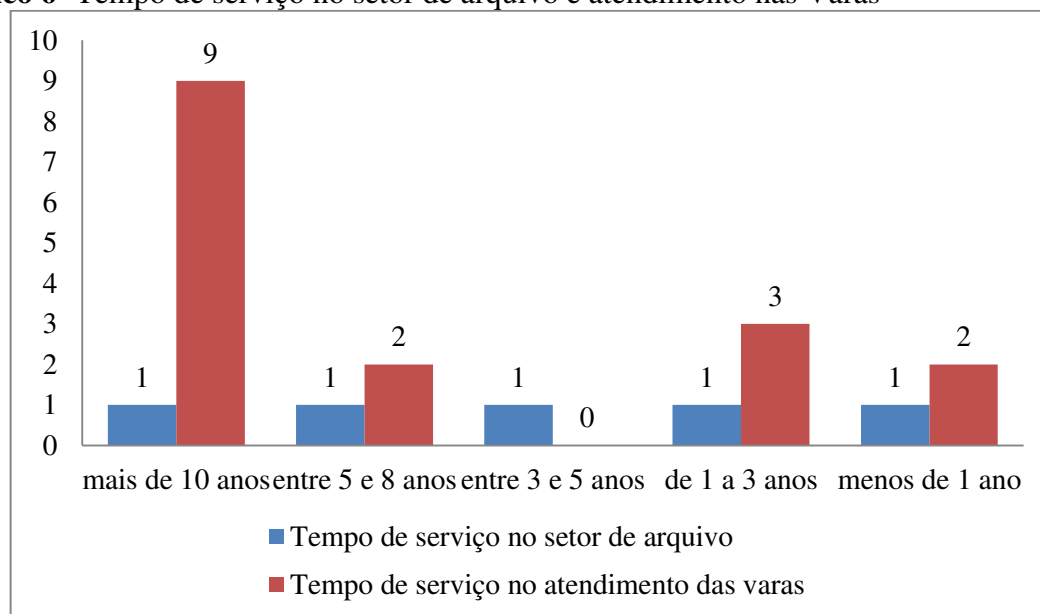
Sobre o tempo de serviço em que os usuários atuam na instituição, ou seja, para os usuários internos do arquivo, o tempo de trabalho no setor, e para os que atuam nas varas, se já trabalharam no atendimento ao público e por quanto tempo, como aponta o **Gráfico 5**:

Gráfico 5- Tempo de serviço dos usuários internos na instituição

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Verificamos, a partir dessas respostas, que a maioria dos usuários internos tem mais de 10 anos de serviço, o que corresponde a 80% do total de 20 participantes. Dos demais (4), cada um apresenta: entre sete e dez anos; de cinco a sete anos; de dois a quatro anos e menos de um ano. Cada um corresponde a 5% do total. Conforme os dados apontados, podemos dizer que eles já somam um tempo de experiência importante na instituição. Isso demonstra que a maioria detém conhecimento empírico para atestar e informar as questões específicas sobre acesso e busca da informação, bem como instrução e capacitação de usuários.

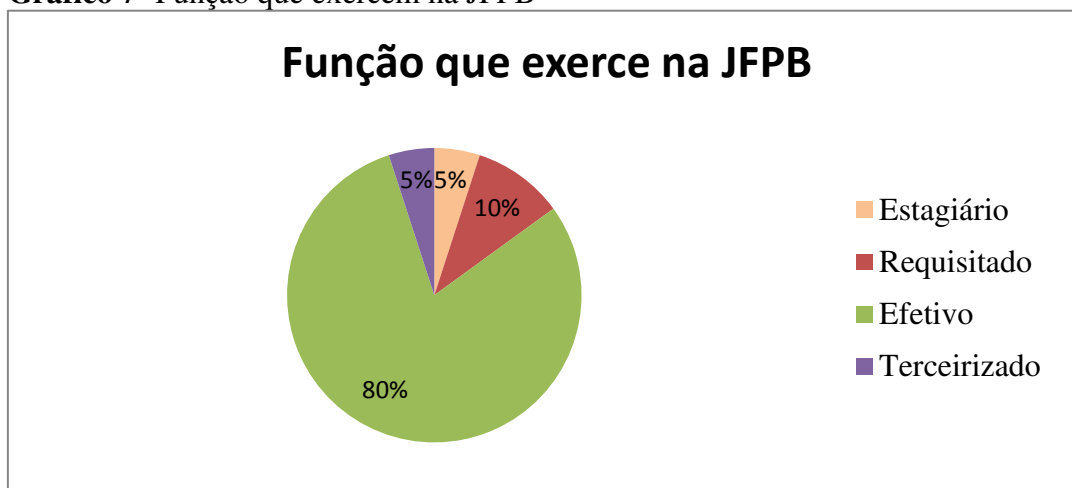
No **Gráfico 6**, os dados mostram o tempo de serviço no setor de arquivo e no atendimento das Varas:

Gráfico 6- Tempo de serviço no setor de arquivo e atendimento nas Varas

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

No **Gráfico 6**, observamos que, do total de quatro usuários internos do setor de arquivo, cada um corresponde a uma categoria dos anos indicados, o que equivale a 25% cada do total. Já dos 16 funcionários das varas, nove (aproximadamente 56%) têm mais de dez anos no serviço de atendimento; três (18, 75%), de um a três anos, e os demais - dois participantes em cada categoria, entre cinco e oito anos e menos de um ano, cada um com 6,25% e, na categoria, representam um percentual de 12, 50% em cada.

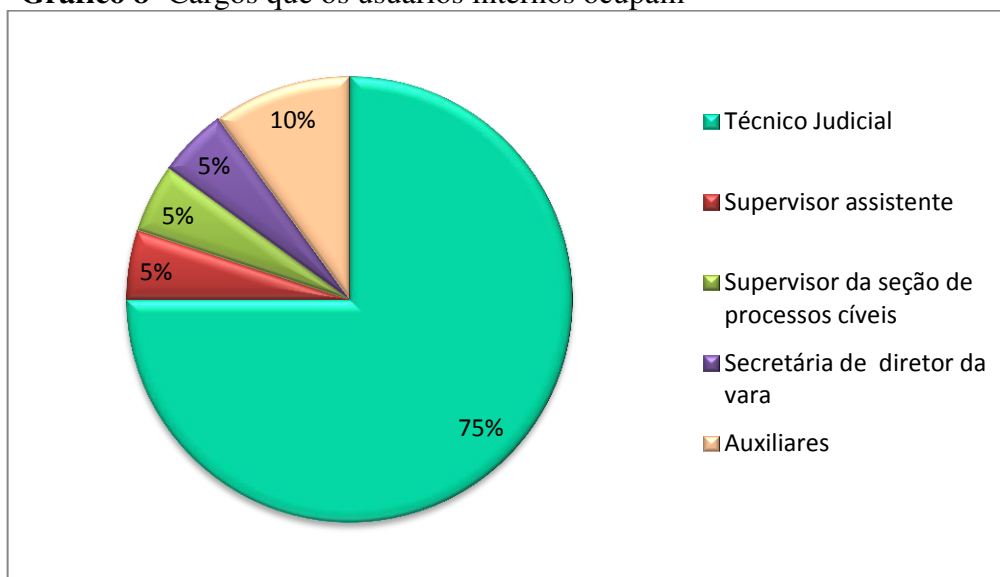
Em relação a outra categoria sobre o perfil dos usuários internos, a questão seguinte indaga sobre a função dos usuários na JFPB, como exibido no **Gráfico 7**:

Gráfico 7- Função que exercem na JFPB

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Conforme os resultados apresentados no **Gráfico 7**, dos 20 usuários, 16 são efetivos (80%), ou seja, entraram através de concurso público; 10% (2), requisitados; além de um estagiário e um terceirizado, cada um somando 5% do total de usuários internos. A opção ‘contratado’ estava no questionário, entretanto não foi marcada por nenhum dos usuários.

A próxima questão foi sobre o cargo que ocupam atualmente na JFPB. Os resultados apresentam-se no **Gráfico 8**:

Gráfico 8- Cargos que os usuários internos ocupam

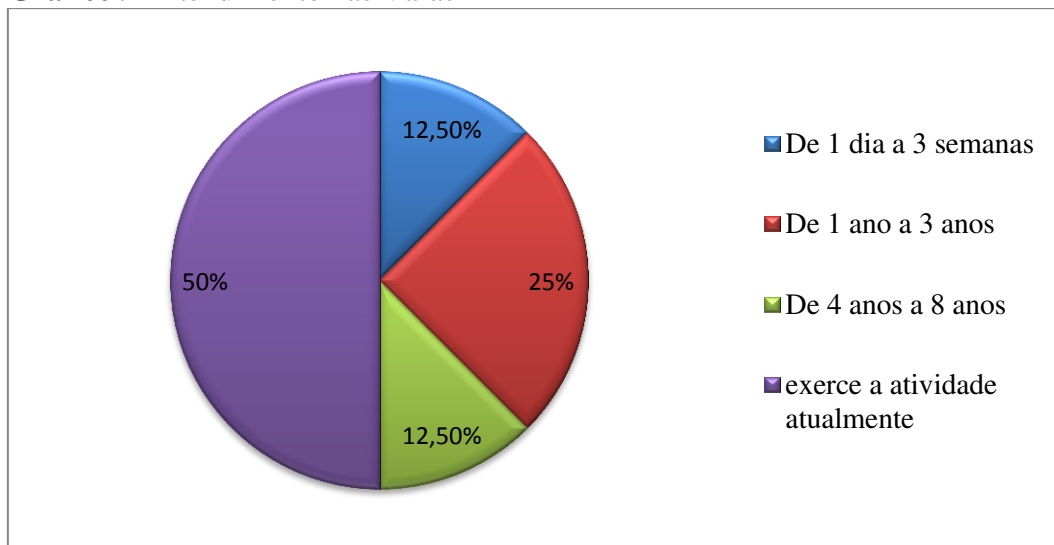
Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Nessa categoria, o **Gráfico 8** aponta que, do total de 20 usuários, 15 (75%) exercem o cargo de técnico judicial, e três (15%) informaram outras opções, como: ‘supervisor

assistente', 'supervisor da seção de processos cíveis' e 'secretária de diretor da Vara', portanto, cada um, 5% do total. Além desses, 10% se declararam como auxiliares.

Uma questão específica para os usuários internos das Varas faz referência à atividade exercida no balcão de atendimento desse referido setor. As respostas foram as seguintes, expostas no **Gráfico 9**:

Gráfico 9- Atendimento nas Varas



Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Os dados do **Gráfico 9** apontam que, do total de 16 usuários internos, oito (50%) exercem a atividade de atendimento atualmente; quatro (25%) atuaram no atendimento de um a três anos; e dos outros quatro, cada dois (12,5%) exerceram essa atividade de quatro a oito anos; e dois, de uma a três semanas, considerado um tempo curto. Se considerarmos que existem diversas outras atividades nas varas e que os funcionários vão se adaptando e exercendo por mais tempo as que acabam conduzindo de uma forma melhor, notamos que a diversificação do tempo é um fator que coloca o usuário interno em contato com o público externo e o auxilia em sua busca e no futuro acesso ao documento de que necessita.

6.1.1 Usuários internos do arquivo: Atividades do arquivo, acesso e formação de usuários

Neste item, apresentamos os resultados referentes às respostas da segunda parte do Questionário1 (usuários internos do arquivo), que continha perguntas sobre as atividades do arquivo, acesso e formação de usuários.

A primeira questão dessa segunda parte do questionário da pesquisa foi sobre quais atividades os usuários internos realizavam no setor de arquivo. Eles podiam marcar mais de uma alternativa. Esses resultados estão na **Tabela 1**:

Tabela 1- Atividades que realizam no setor de arquivo

Usuários Atividades	1-A	1-B	1-C	1-D	Percentual
Emissão e recebimento de guias de remessa	X	X	X	X	100%
Atualização/ arquivamento dos processos	X	X	X	X	
Acondicionamento dos pacotes de processos nas caixas e estantes	X	X	X	X	
Desarquivamento dos processos	X	X	X	X	
Envio de processos para a Comissão de Gestão Documental			X	X	50%

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Os termos usados para denominar as atividades são os mesmos utilizados pelos usuários. A totalidade dos usuários (100%) realiza: a) emissão e recebimento de guias de remessa; b) atualização/arquivamento dos processos; c) acondicionamento dos pacotes de processos nas caixas e nas estantes; e d) desarquivamento dos processos.

Além dessas atividades elencadas, o questionário disponibilizava a opção “outra (s), qual (is)” para que eles pudessem indicar outras tarefas além dessas, porém nenhum dos participantes mencionou outra atividade. Observamos que todos realizam as atividades consideradas primordiais no setor de arquivo, entretanto, na atividade de “envio de processos para a Comissão de Gestão Documental”, apenas dois usuários (50%) realizam.

A JFPB tem uma Comissão de Gestão Documental, formada pela união dos usuários internos dos arquivos e das varas. Uma das funções dessa comissão é de analisar e selecionar os processos que serão digitalizados, os que ficarão em guarda permanente e os que serão eliminados. Essa é uma atividade fundamental em um arquivo, pois faz parte do ciclo de vida dos documentos, como já explanado na revisão da literatura, os quais podem estar em três fases, que correspondem aos arquivos como: corrente, intermediário e permanente. Entretanto, Indolfo *et al* (1995, p. 15) afirmam que a gestão documental tem três fases com denominações diversas:

- Primeira fase: **produção**: Ato de elaborar documentos em razão das atividades específicas de um órgão ou setor. Nessa fase o objetivo é controle da produção de documentos garantido uma melhor gestão dos recursos e diminuindo a produção de documentos desnecessários.
- Segundo fase: **Utilização de documentos**: Refere-se ao fluxo percorrido pelos documentos, necessário ao cumprimento de sua função administrativa, assim com sua guarda após cessar seu trâmite. A fase de utilização de documentos engloba a gestão dos arquivos correntes e intermediários nela também que são desenvolvidos os sistemas de arquivos, assim como os mecanismos de recuperação da informação.
- Terceira fase: **Destinação de documentos**: Envolve as atividades de análise, seleção e fixação de prazos de guarda dos documentos. Terceira e última fase é o final do ciclo de intervenção os instrumentos da gestão de documentos. É a última fase, mas não menos importante é nela que se irá avaliar se os documentos serão eliminados, ou devidos ao valor permanente serão recolhidos ao arquivo.

Os dois participantes que afirmaram enviar os processos para a comissão realizam a terceira fase citada acima. Identificamos também que eles são servidores efetivos da instituição, ou seja, só servidores efetivos fazem parte dessa Comissão de Gestão Documental. Vale ressaltar que a gestão documental é toda atividade que promove a organização e o acesso aos documentos, e não efetiva somente uma dessas fases, mas todas e, além delas, é o conjunto de tudo o que deve ser realizado no arquivo.

A próxima questão se refere à formação dos usuários e indagava se eles tinham recebido algum tipo de capacitação ou instrução para aprender a fazer essas atividades e, em seguida, se tiveram alguma dificuldade.

Primeiro, quando indagados se tinham recebido alguma formação ou instrução para realizar as atividades dos arquivos, os usuários poderiam marcar as seguintes opções: não recebi nenhuma; recebi instruções oralmente; recebi um manual/ folheto; participei de uma oficina e deixamos uma alternativa em aberto para citarem outras. Do total de 4 usuários internos, 3 deles (75%) declararam que receberam instruções e que estas lhes foram passadas oralmente e 1 (25%) destes 4 usuários afirmou não ter recebido nenhuma instrução.

A partir do que foi elencado nesta pesquisa sobre a temática formação do usuário, é fundamental que a instituição elabore um programa de educação de usuários, pois, como ressaltam Dias e Pires (2004, p. 37), “a atividade de educar o usuário vem ganhando cada vez mais importância no ambiente das interfaces eletrônicas da informação em razão da crescente influência dos novos recursos eletrônicos e da Internet e das novas facilidades de acesso pela *web*.” Existem diversas formas de realizar a formação de usuários, como, por exemplo: manuais, oficinas, vídeos, folhetos, o que, de certa forma, for o mais adequado de aplicar, vai depender do tipo de usuário, de suas necessidades e do ambiente.

Ainda sobre a forma de recebimento de instruções ou capacitação, a questão seguinte indagava se eles tiveram alguma dificuldade ao realizar as atividades do setor. Nesse caso, apenas instruções oralmente podem não ter sanado as dúvidas e repassado o que de fato necessitavam aprender, pois um deles (25%) disse que teve dificuldades e, como era para justificar a alternativa que marcou, descreveu da seguinte forma:

“Inicialmente encontrei dificuldades no que se refere a terminologia da área judicial, tendo que me aprofundar sobre a instituição e como ela se organiza, mas que já foram sanadas assim que tomei conhecimento e estudei sobre o assunto” (IA-2)³

Figueiredo (1999) chama de barreira terminológica quando o usuário desconhece os termos técnicos e, conforme a autora, essa barreira pode acarretar interpretações errôneas e problemas para obter informações.

Em 2016, foi elaborado um manual com instruções para funcionários conhecerem brevemente a JFPB e as atividades do setor passo a passo, que também tem um glossário, que se encontra em *Portable Document Format* (PDF) no computador do setor de arquivo, como também está disponível em formato impresso e, depois de feitos atualizações e ajustes, estará também no *site* da instituição.

³ Usamos as afirmações tal como os usuários escreveram.

A pergunta seguinte do questionário da pesquisa possibilitava que os usuários respondessem, de forma subjetiva, se sabiam como era realizada a busca por um processo judicial e como era realizada a solicitação de desarquivamento. As respostas foram estas:

a) Busca pelo TEBAS/ desarquivamento por *e-mail*

“A busca pelo processo é feita no sistema tebas e a solicitação de desarquivamento é realizada por *e-mail*” (IA-1)

“A JFPB dispõe de um sistema de recuperação da informação (TEBAS) onde se pode buscar qualquer informação sobre o processo, seu fluxo, localização atual, pendências e em especial, podemos buscar a caixa arquivo onde o processo se encontra e assim poder fazer o arquivamento ou desarquivamento do mesmo. Já a solicitação de desarquivamento ainda é realizada por *e-mail*.” (IA-2)

“A busca ou consulta processual é realizada no site da JFPB, e, ao digitar o número do processo, a pessoa é redirecionada ao sistema TEBAS que já abre as informações sobre aquele processo, como nome das partes, localização atual se está no arquivo ou na vara, dentre outras informações. O funcionário da vara envia o pedido de desarquivamento por *e-mail* ou vai entregá-lo pessoalmente.” (IA-4)

b) Busca Pelo TEBAS/ desarquivamento por petição

“A busca é feita através do sistema de consulta- TEBAS- onde é verificado o local onde está o processo e o número de caixa. A solicitação de desarquivamento é feita na vara, por petição. O servidor da vara envia *e-mail* ao arquivo e esse providencia o desarquivamento, atualização e remessa.” (IA-3)

Observamos, a partir das respostas dos participantes, que a forma de busca ou consulta processual e a solicitação de desarquivamento pelo público externo apontam para o mesmo modo, o que demonstra certo conhecimento dos usuários internos sobre o procedimento que os externos realizam. Entretanto, em algumas respostas, havia uma lacuna sobre como o público externo chega até esse funcionário que envia o pedido por *e-mail*, mencionado por eles. Apenas o participante IA-3 informou que “o pedido de desarquivamento é feito na vara através de petição”, ou seja, o usuário externo deve ir à Vara onde deu entrada no processo judicial com uma petição - documento formal assinado para requerer algo - sendo que os demais participantes não mencionaram isso. Iremos observar, mais à frente, o que os usuários internos das Varas responderam nessa mesma questão e, principalmente, se os externos conhecem e realizam o procedimento dessa forma.

A próxima questão indagava sobre se existiam atividades para a formação de usuários no arquivo judicial. A resposta foi unânime: todos os participantes responderam que o setor não realiza. As perguntas que seguiam só poderiam ser respondidas se algum deles

tivesse marcado a opção “sim”, pois questionamos com que frequência seria realizada essa atividade, quem é o responsável por coordená-la e se existe algum tipo de avaliação dessa atividade, mas, como informado, não a realizam.

A penúltima questão dava aos sujeitos da pesquisa a oportunidade de se expressarem sobre o que consideram importante no que se refere à implantação de métodos que instruem e capacitem os usuários. Todos marcaram as opções que foram sugeridas: visita aos arquivos; palestras sobre as atividades desenvolvidas no arquivo; cursos de curta duração; exposição sobre rotinas do arquivo; palestra sobre a JFPB e atividades de instrução prática sobre as funções do arquivo. Essas atividades foram apontadas a partir da revisão da literatura, em que as autoras Dias e Pires (2004) indicam diversas formas de realizar a formação dos usuários. Assim, elaboramos essas a partir da realidade do ambiente da pesquisa.

A última questão concedeu aos participantes a oportunidade de indicar sugestões para o setor de arquivo. As respostas foram as seguintes:

a) Recursos humanos

“Por causa da grande quantidade de processos que recebemos para arquivar e também porque paramos para desarquivar, seria importante colocar pelo menos mais um funcionário para ajudar nas atividades para que não juntasse tantos processos.” (IA-1)

b) Competência em informação

“Que o arquivista seja dedicado com o que faz e aberto para as mudanças.” (IA-4)

c) Educação de usuários

“Realização de treinamento para capacitação de usuário/estagiário/ servidores sobre as atividades desenvolvidas no arquivo.” (IA-3)

d) Preservação dos documentos e formação de usuários

“A maior observação a ser feita sobre possíveis melhorias no arquivo da JFPB recai justamente sobre a educação dos usuários internos. Não existe por parte dos mesmos uma conscientização sobre as necessidades de preservação do documento arquivístico, os processos físicos sofrem grandes danos principalmente pelo uso excessivo de grampos, as capas dos processos na maioria das vezes estão rasgadas, ora pelo intenso transporte da unidade do arquivo para a sede e vice versa, ora pela forma como as remessas são amarradas para serem transportadas que não tem nenhuma preocupação em preservar totalmente o documento (processo). Então a mudança de hábitos que viriam com a educação dos usuários internos que trabalham nas varas e também na distribuição faria grande diferença para a realização de um trabalho arquivístico eficiente. Além de considerar urgentemente a extrema

relevância em promover a capacitação intelectual e técnica dos usuários internos, sugiro ainda que a equipe responsável pela digitalização dos processos físicos, formada por funcionários da própria instituição também passe por esse processo de treinamento de acordo com os princípios arquivísticos, onde possam atuar em consonância com as normas do arquivo, preservando os documentos quando se faz necessário desmontá-lo para que seja digitalizado, garantindo a qualidade dos serviços bem como a missão maior da instituição também passe por esse processo de treinamento de acordo com os princípios arquivísticos, onde possam atuar em consonância com as normas do arquivo, preservando os documentos quando se faz necessário desmontá-lo para que seja digitalizado, garantindo a qualidade dos serviços bem como a missão maior da instituição arquivística: possibilitar o acesso à informação e de forma mais eficiente e eficaz possível.” (IA-2)

A partir dessas sugestões, percebemos que, apesar de a instituição e o setor não realizarem atividades para formação de usuários, os funcionários valorizam, reconhecem e demonstram a necessidade de implantar atividades de capacitação, principalmente, dos usuários internos, como eles apontaram. Vale ressaltar a riquíssima sugestão do usuário IA-2 supracitado, que demonstra um olhar arquivístico, pois identificou as necessidades do setor e trouxe à tona uma temática fundamental: o acondicionamento e a preservação dos documentos de arquivo. Embora não seja a temática principal deste estudo, a depender da necessidade de um setor, a educação dos usuários internos, por exemplo, pode ser direcionada ao manuseio adequado dos documentos.

A preservação, conforme Bellotto e Camargo (1996) é uma função da Arquivologia que se destina a garantir que as ações para acondicionar, conservar e restaurar os documentos de maneira adequada sejam efetivadas. Além disso, como mencionado na revisão da literatura, os processos judiciais contêm diversas informações valiosas de ações jurídicas e sentenças que têm o poder de decisão diante de determinada situação. Fausto, Lima e Silva (2016, p.84) ratificam que “a preservação e conservação dos documentos se torna necessária para garantir a integridade da informação contida nesse e, no contexto organizacional, tais informações consistem valor de prova e testemunho das ações de uma organização.” Em virtude disso e, a partir das sugestões apontadas, reconhecemos um grande motivo para que o arquivo e a instituição (já que o trâmite dos documentos passa por outros setores) reconheçam e organizem atividades de formação dos usuários implantando-as e realizando avaliações para proporcionar a preservação de seu acervo, seja ele o físico ou o digital, já que também existem processos em meio eletrônico.

6.1.2 Usuários internos das Varas: busca processual e pedido de desarquivamento

Após a análise das questões destinadas aos usuários internos do arquivo, examinamos as perguntas específicas dos usuários internos das Varas. A primeira questão - 2.1 - indagava qual o procedimento que deve ser realizado quando uma pessoa quer solicitar o desarquivamento de um processo. As respostas foram as seguintes:

a) Solicitação ao arquivo por *e-mail*

“Nós requisitamos por *e-mail* ao setor de arquivo com a devida identificação processual.” (IV-1)

“Solicitar no atendimento da vara. A pessoa que atendeu vai enviar um e-mail ao arquivo solicitando o desarquivamento do processo” (IV-3)

“Se a solicitação for no balcão, o procedimento é solicitar por *e-mail* ao arquivo com a devida identificação processual” (IV-4)

“Nós requisitamos por *e-mail* ao setor de arquivo que atende no prazo de até 48 horas. Se coincidir da requisição ser feita no dia agendado para a saída do entregador esse prazo diminui” (IV-5)

“Cada servidor encaminha *e-mail* para o setor de arquivo solicitando o processo e em 5 dias o processo é encaminhado à vara, no caso de visita no balcão. Já no caso de desarquivamento, o juiz despachará em petição e o procedimento anterior é efetivado.” (IV-6)

“Orienta-se solicitar mediante petição ou através de *e-mail* direcionado à vara federal.” (IV-7)

“O interessado solicita através de petição, o juiz aprecia deferindo ou não o pedido. Se for somente para consulta e cópias não precisa de desarquivamento. Apenas solicita através de *e-mail* ao setor de arquivo e depois o interessado vem ver no cartório.” (IV-8)

“Atendendo a pedido da parte, envia-se *e-mail* para o arquivo solicitando o processo.” (IV-9)

“Dirigir-se até o balcão de atendimento da vara e comunicar a intenção ao servidor atendente que por sua vez, enviará um *e-mail* ao setor de arquivo com a solicitação de desarquivamento.” (IV-13)

b) Contato telefônico, pessoalmente ou não expresso

“Deverá solicitar através de contato telefônico ou diretamente no balcão de atendimento ao público da vara.” (IV-10)

“Anotamos os dados do requerente e solicitamos o desarquivamento pelo sistema eletrônico (online).” (IV-11)

“Hoje só é necessário solicitar verbalmente no balcão de atendimento daí solicitamos através de *e-mail* e marcamos uma possível data para o requerente vir analisar os autos. Para facilitar dou meu telefone (número) para a pessoa confirmar se realmente chegou.” **(IV-12)**.

“Depende. Se não for segredo de justiça, dá para providenciar o desarquivamento.” **(IV-14)**

c) Por petição ou pagamento de taxa

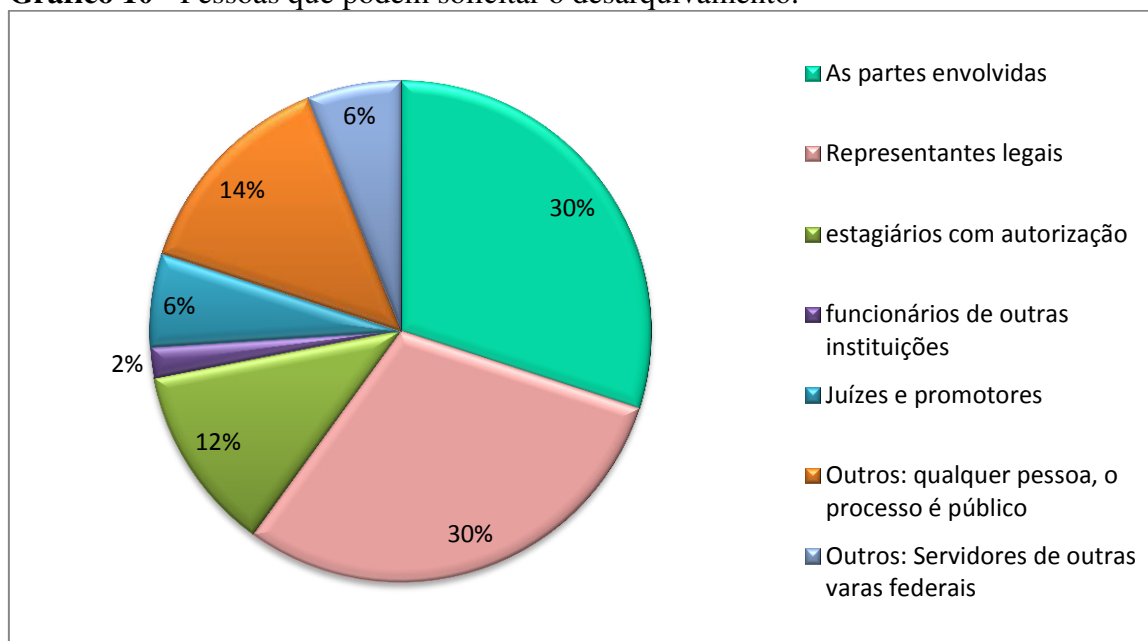
Deve solicitar no balcão de atendimento ou através de petição”. **(IV-15)**

“As partes ou seus respectivos representantes judiciais podem requerer o desarquivamento por meio de petição.” **(IV-16)**

“Paga uma taxa referente ao desarquivamento do processo e encaminha para a vara onde tramitou a ação do processo para requerer o seu desarquivamento.” **(IV-2)**

Observamos, a partir das respostas dos participantes, que as pessoas podem solicitar o desarquivamento por telefone ou diretamente no atendimento. Entretanto, muitos parecem reconhecer que, se o processo foi desarquivado, é porque será reativado ou alguma das partes recorreu à decisão, fazendo com que tenham que entrar com uma petição. Apenas um participante mencionou que, quando o processo é apenas para consulta, não há necessidade de emitir uma petição. No entanto, esse procedimento que o usuário externo solicita à Vara por telefone ou pessoalmente, e o funcionário da Vara que faz o pedido de desarquivamento ao arquivo por *e-mail* é semelhante ao relatado pelos usuários internos do arquivo, ou seja, para eles, não existem dúvidas nesse trajeto.

A próxima questão foi sobre quem poderia solicitar o desarquivamento e ter acesso ao processo judicial. Para auxiliar, colocamos no questionário as opções: as partes envolvidas no processo; representante legal das partes; estagiários com autorização das partes; funcionários de outras instituições; juízes e promotores, e a opção aberta “outros” para que, caso tivessem, descrevessem quais seriam os demais. Os resultados são apresentados no **Gráfico 10**, a seguir:

Gráfico 10 - Pessoas que podem solicitar o desarquivamento.

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Nessa questão, alguns participantes tinham a opção de indicar outro tipo de pessoa. Do total, cinco já haviam marcado as opções anteriores e indicaram também que o processo é público, e qualquer pessoa pode ter acesso a ele. Além desses, um participante não marcou as anteriores e indicou diretamente que qualquer pessoa pode acessar. Outro participante, na opção “outros”, indicou que servidores de outras Varas federais poderiam ter acesso.

A próxima pergunta foi sobre qual a forma como as pessoas mais solicitavam desarquivamento. Os resultados constam na **Tabela 2**:

Tabela 2- Forma de solicitar o desarquivamento

Forma de solicitação	Participantes	Percentual
Pessoalmente no atendimento	11	68,8
Por telefone	4	25
Outra (s): Petição	1	6,
Pessoalmente e diretamente no setor de arquivo	0	—
TOTAL	16*	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

* Corresponde ao total de usuários da Vara.

Um fator que chama à atenção nos dados da **Tabela 2** é que a maioria dos usuários pesquisados declarou que a solicitação do desarquivamento dos processos é feita

pessoalmente no atendimento (68,75%). Um dos participantes marcou as duas alternativas: por telefone e pessoalmente no atendimento.

A opção por solicitar pessoalmente no arquivo não foi marcada nenhuma vez, pois, como vimos no procedimento de busca, os usuários internos das varas mediam o acesso entre o setor de arquivo e os usuários externos, e não é no arquivo que os usuários externos acessam a informação sobre o processo de que necessitam, mas nas varas, pois é nesses setores em que existem espaços de leitura e de consulta ao processo físico.

Na questão 2.4, sobre a formação de usuários, interrogamos os participantes do estudo sobre se realizavam alguma capacitação para que os usuários externos solicitassem o desarquivamento do processo judicial. As alternativas marcadas foram as seguintes:

Tabela 3 - Formação dos usuários externos

Atividades de formação dos usuários	Quantidade de usuários	Percentual
Não realizam.	9	56,25
Instruções pelo <i>site</i> , <i>e-mail</i> ou telefone	4	25,00
Desarquivamento	2	12,50
Instruções no balcão de atendimento	1	6,25
Realizam uma capacitação mensal ou anual	0	0
Através de guia ou manual existente com um passo a passo	0	0
TOTAL	16*	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

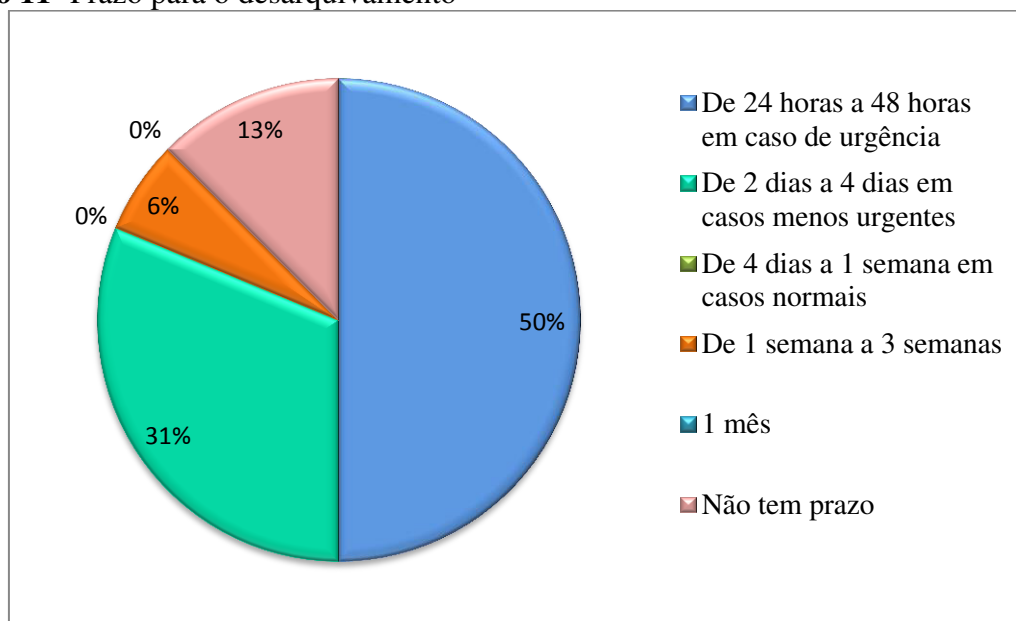
* Corresponde ao total de usuários da vara.

Conforme os dados expostos na **Tabela 3**, mais da metade dos respondentes informaram que as varas não realizam formação de usuários externos (56,2%). Destacamos, também, o quantitativo de quatro usuários que demonstraram que passam instruções através de *site*, de *e-mail* ou de telefone (25%). O telefone também foi mencionado como uma forma que eles usam para solicitar o desarquivamento. Porém, observamos, a partir desses dados, que não é uma atividade implantada e realizada por todos, como poderia ocorrer em uma política de formação de usuários. Duas opções não foram marcadas pelos usuários: “realizam uma capacitação mensal ou anual” e “através de guia ou manual existente com um passo a passo”, já que esses são dois métodos e instrumentos que também podem ser realizados e elaborados na implantação de um programa de educação dos usuários.

Na próxima questão, os usuários foram solicitados a descrever como solicitavam o desarquivamento, entretanto todos já haviam respondido na questão 2.1, quando perguntados sobre qual o procedimento deveria ser seguido para um usuário externo solicitar o desarquivamento. Todos mencionaram que fazem a solicitação por *e-mail*.

Na pergunta seguinte, eles foram questionados sobre se existe algum prazo - e em quanto tempo ocorre - para o setor de arquivo disponibilizar o processo depois que a solicitação de desarquivamento é enviada. Os resultados obtidos estão no **Gráfico 11**:

Gráfico 11- Prazo para o desarquivamento



Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Como exemplificado no **Gráfico 11**, do total de 16 usuários, oito (50%) indicaram que o prazo, em média, para que o arquivo atenda à solicitação é entre 24 e 48 horas, quando ocorrem pedidos em urgência. Outros cinco participantes (31%) indicaram que, para casos menos urgentes, o arquivo retorna entre dois e quatro dias. Ainda do total de usuários internos, dois participantes (13%) afirmaram não ter prazo, e um (6%) afirmou que o prazo é de uma a três semanas. Pelo resultado da questão, notamos certa praticidade para atender aos desarquívamentos, tendo em vista o deslocamento dos funcionários até o arquivo, que ainda não se encontra no mesmo edifício da sede. Hoje em dia, os usuários prezam pelo tempo e buscam acessar a informação no menor prazo possível, muitas vezes, desejam no mesmo instante. Caso o arquivo estivesse na sede, tal procedimento seria ainda mais eficaz.

A última questão - 2.7 - possibilitava que os usuários pesquisados indicassem alguma sugestão para o setor de arquivo ou para a instituição em geral. Sete deles (43,75%) fizeram os seguintes apontamentos categorizados a seguir:

a) Afirmações positivas

“Acho que flui bem a forma como o desarmquívamento vem funcionando.” (IV-5)

“Da forma que funciona está muito bom.” (IV-10)

“Acredito que para o momento a logística que a JFPB utiliza é eficiente.” (IV-12)

b) Sugestões sobre o desarmquívamento

“Sugestão para o setor de arquivo: encaminhar o processo desarmquívado a pessoa que solicitou o desarmquívamento para agilizar o atendimento.” (IV-2)

“Que o requerente, após o desarmquívamento, venha ver o processo efetivamente o quanto antes, pois com a demora devolvemos ao arquivo.” (IV-11)

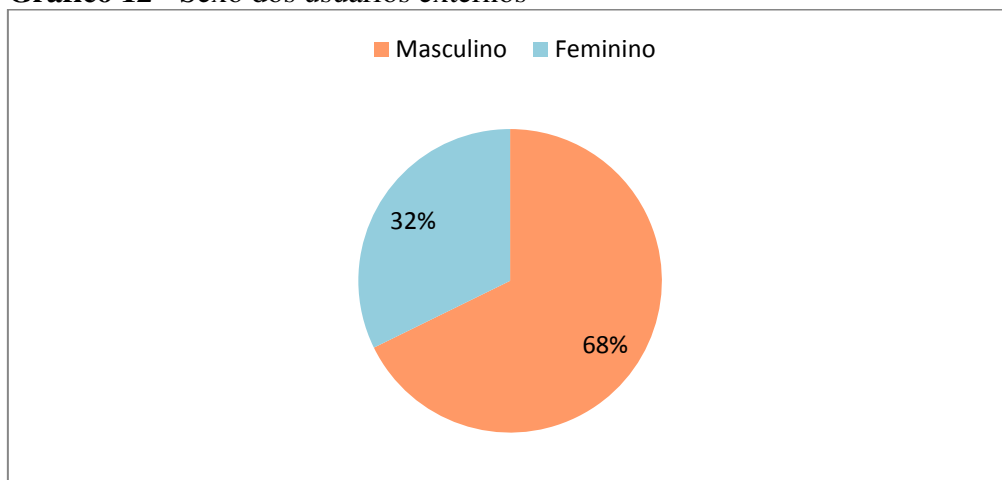
“O desarmquívamento dos processos teria que ser feito sempre através de petição.” (IV-9)

“Como já é de praxe na JFPB, a solicitação de desarmquívamento poderia ser somente por meio de telefone entre o servidor da vara e o representante do arquivo.” (IV-16)

Essas sugestões refletem o olhar dos usuários internos das Varas diante do procedimento da busca processual. Destacamos que o arquivo, a partir de um programa de educação de usuários, poderia resolver algumas questões referentes ao atendimento, como direcionar o usuário externo a uma sala de consulta no próprio setor de arquivo, já que é nesse ambiente onde ocorrem os desarmquívamentos. A maioria das sugestões aponta para alterações no desarmquívamento. Destacamos, ainda, uma sugestão para os usuários externos que solicitam o desarmquívamento, para que possam ir logo que o processo for desarmquívado. Mas será que esse usuário externo está sendo avisado de quando poderá acessá-lo? É necessário observar como passar essa informação para ele, a fim de agilizar tanto o acesso quanto sua devolução ao arquivo.

6.2 USUÁRIOS EXTERNOS

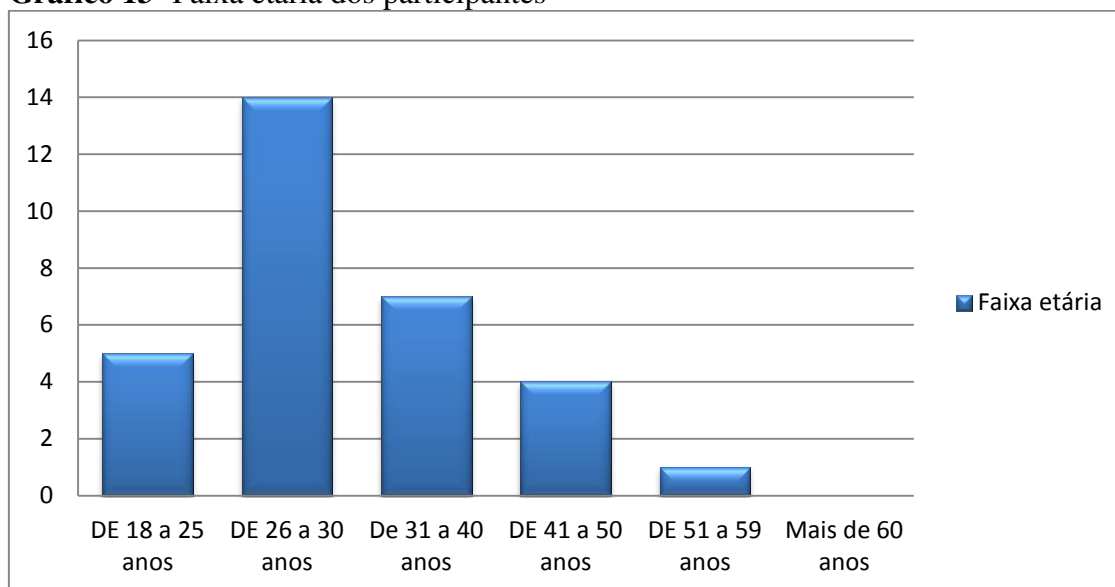
Para traçar o perfil dos usuários externos da JFPB, iniciamos com a identificação do sexo, como podemos conferir no **Gráfico 12**:

Gráfico 12 - Sexo dos usuários externos

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Quanto ao sexo dos usuários externos, a pesquisa apontou para um público masculino maior de 21 homens (68%). Já as mulheres correspondem a 10 (32%) do total de 31 participantes. Diferentemente do perfil dos usuários internos, que apontou uma quantidade maior do sexo feminino, vemos que, em alguns espaços, ainda predomina o sexo masculino. Em outros âmbitos diversos, já vemos um aumento de cargos e profissões conquistados pelo público feminino, e isso enriquece os espaços no mercado de trabalho e diminui as divergências e as discriminações que as mulheres já sofreram ao longo da história na sociedade.

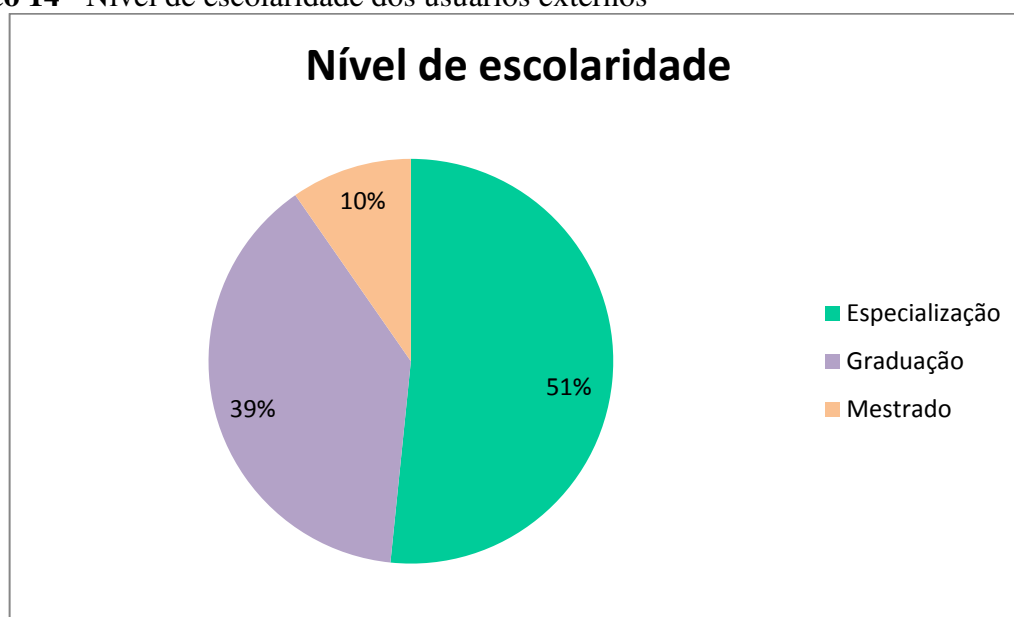
A questão 1.2 referia-se à faixa etária dos usuários externos, conforme quantificado no **Gráfico 13:**

Gráfico 13- Faixa etária dos participantes

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

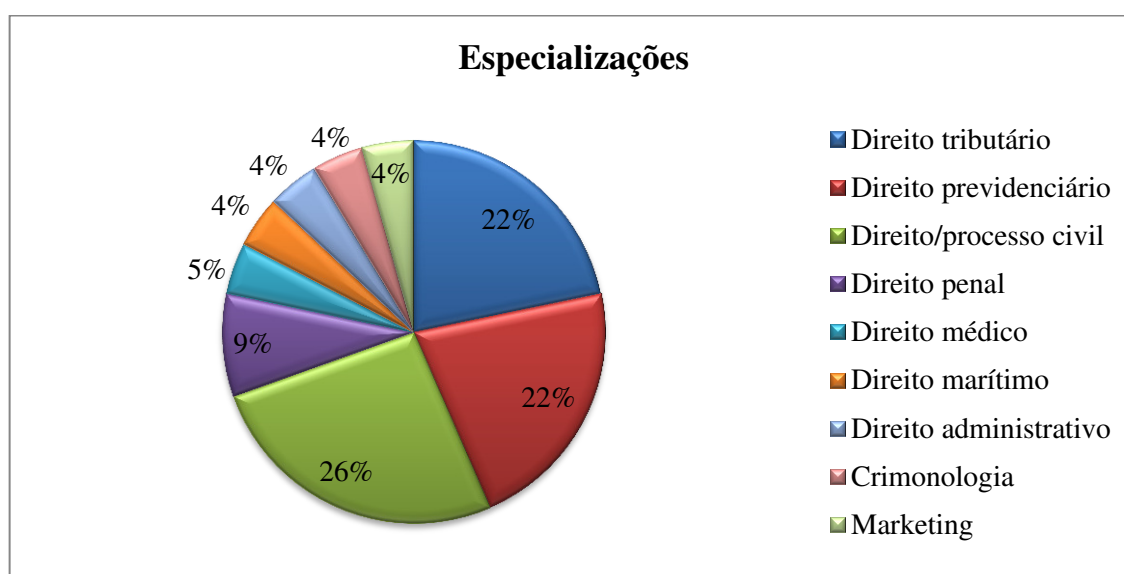
Com base nos dados exibidos no **Gráfico 13**, observamos que, do total de usuários, 14 externos têm entre 26 e 30 anos (45%); sete (23%) estão na faixa de 31 a 40 anos; cinco (16%) têm de 18 a 25 anos; quatro (13%), de 41 a 50 anos; um tem entre 51 e 59 anos (3%), e nenhum tem mais de 60 anos. Consideramos que a maioria dos usuários externos é formada por um público de jovens adultos. Isso demonstra o aumento da inserção desses sujeitos no mercado de trabalho e que, para alguns, a depender da profissão, é firmada a ascensão profissional nessa faixa etária.

A questão 1.3 solicitou que os participantes indicassem seu nível de escolaridade e, a partir do nível superior, informassem os cursos. Os resultados são apresentados no **Gráfico 14**:

Gráfico 14 - Nível de escolaridade dos usuários externos

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Os dados do **Gráfico 14** demonstram que, do total de usuários externos, todos têm curso de graduação (100%); um é formado em Arquivologia, e todos os demais, em Direito. Desses, 12 usuários (39%) só cursaram uma graduação, e três (10%), o Mestrado. O maior percentual foi de 16 usuários (51%) que cursaram uma Especialização, e desses, oito (25,8%) têm mais de uma Especialização. O **Gráfico 15** mostra as diversas pós-graduações informadas por eles.

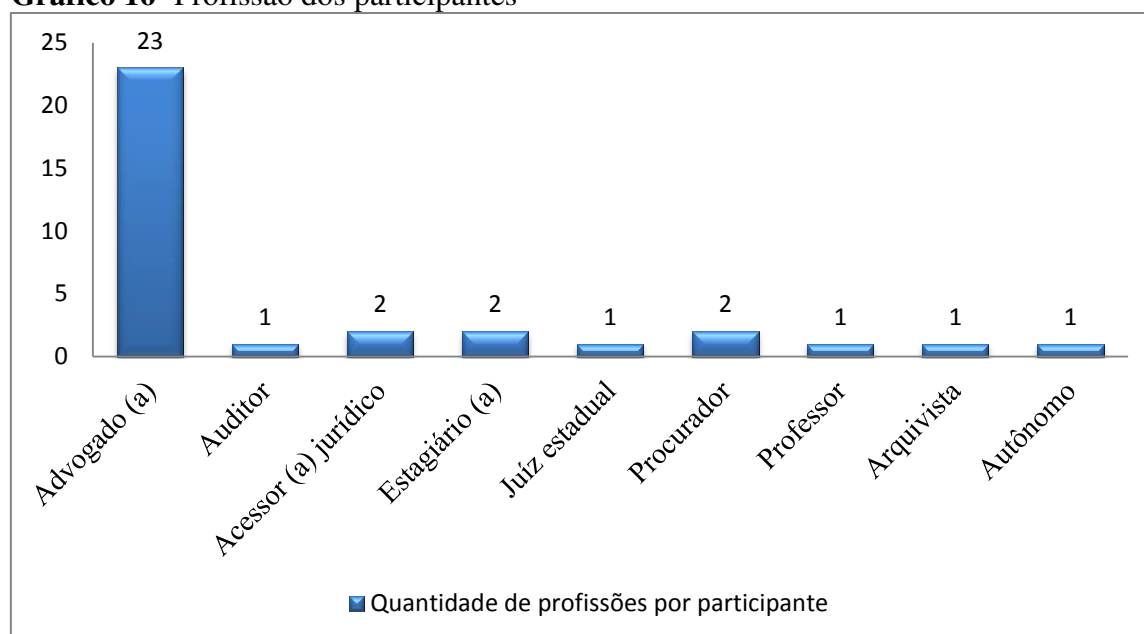
Gráfico 15- Tipos de Especialização dos usuários externos

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

O **Gráfico 15** ilustra os Cursos de Especialização citados pelos usuários externos. Vale ressaltar que oito participantes, do total de 31 (22,6%), cursaram mais de uma Especialização. Observamos a predominância e o interesse desses usuários externos na educação continuada, uma necessidade explícita, principalmente, devido às demandas do mercado de trabalho. A pesquisa não distinguia usuários por formação e foi aberta para qualquer um que havia realizado o procedimento de busca e de acesso na JFPB.

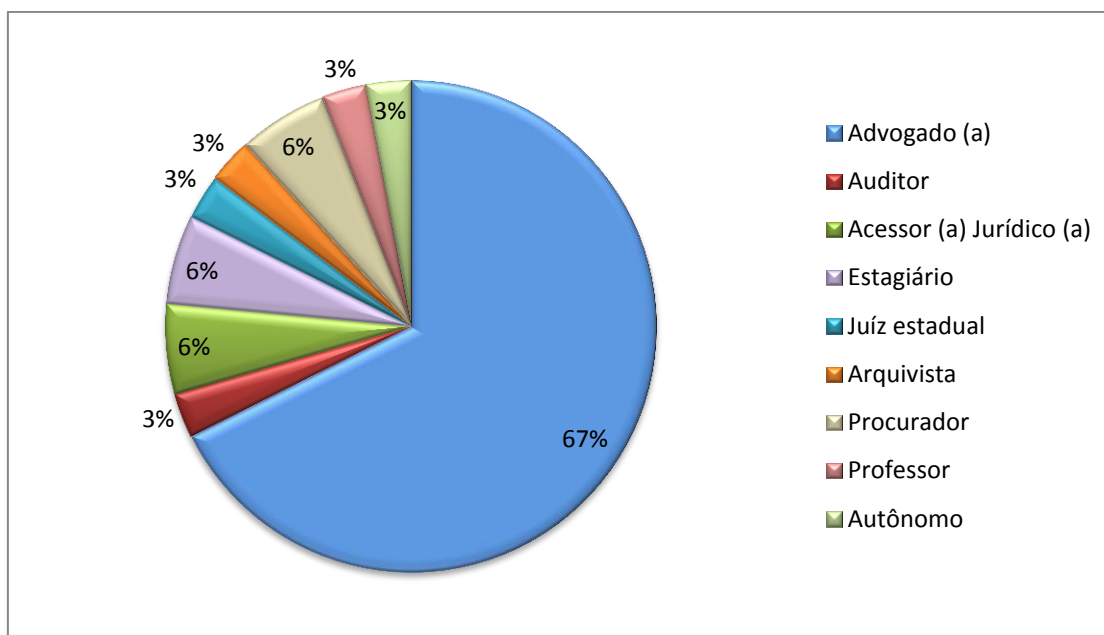
A questão 1.4 solicitou que os participantes dissessem qual a sua profissão – eles podiam apontar mais de uma profissão, se fosse o caso. As respostas apontadas por eles foram as seguintes:

Gráfico 16- Profissão dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa - 2018/ 2019

Para observar o percentual dos candidatos por profissões que declararam, vejamos o **Gráfico 17:**

Gráfico 17- Profissões declaradas pelos usuários externos

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Em se tratando de processos judiciais, é comum que, ao invés das partes envolvidas, os advogados (pois têm conhecimento jurídico) realizem a busca e se direcionem à JFPB para acessar o processo. O **Gráfico 17** aponta o maior percentual de advogados - 67% - que equivale a 23 dos participantes. Além disso, quatro usuários (11%) declararam ter uma segunda profissão. Por causa disso, duas das profissões citadas acima podem corresponder a um único usuário. Esse fator também se aplica à necessidade de obter mais de um emprego, pois, devido ao alto custo de vida, cada vez mais as pessoas procuram uma segunda opção de renda.

A questão 1.5 interrogava os usuários externos sobre o local em que trabalhavam e o tempo de serviço. As respostas, exibidas na **Tabela 4**, foram as seguintes:

Tabela 4 - Local de trabalho e tempo de serviço

Local em que trabalham	Percentual	Tempo de serviço	Percentual
Escritório de Advocacia	56	Menos de 1 ano	6
Profissional liberal ou autônomo	28	Mais de 1 ano	10,0
Servidor público	13	Entre 2 e 4 anos	29
Faculdade privada	3	Entre 5 e 7 anos	36
-	-	Entre 7 e 10 anos	0
-	-	Mais de 10 anos	19
TOTAL	100%		100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Os dados da **Tabela 4** apontam um número maior de participantes que atuam em escritório de Advocacia - 56% equivalente a 19 do total. O tempo de serviço de maior destaque foi entre cinco e sete anos, o que demonstra que existem profissionais experientes na área em que atuam. Os usuários externos são, predominantemente, masculinos, com idades de jovem adulto e com graduação, a maioria com Especialização em primazia na área de Direito, já que também há um maior número de advogados que atuam em escritórios há mais de cinco anos.

6.2.2 Busca processual e capacitação para o acesso

Depois de traçar o perfil dos usuários externos, voltamos nossa atenção para os procedimentos de busca processual e capacitação dos usuários para o acesso ao processo, que constam nas respostas referentes à segunda parte do questionário aplicado aos usuários externos,

Sobre a forma como os usuários externos realizavam a busca por um processo judicial, os resultados são apresentados na **Tabela 5**:

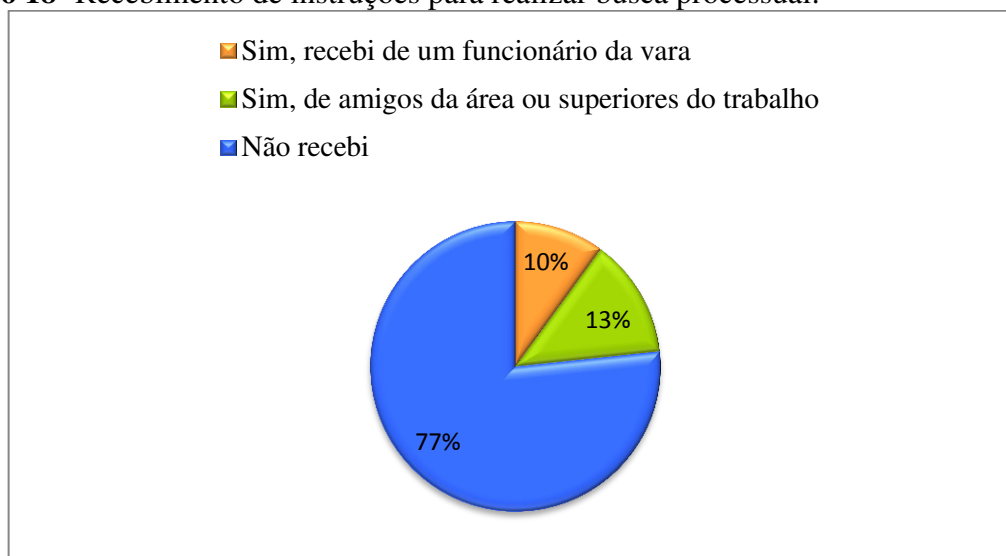
Tabela 5 - Busca processual

Opções de método de busca	Percentual
Pelo <i>site</i> da JFPB	58
Solicitei pessoalmente ou liguei para a vara	31
Solicitei pessoalmente ou liguei para o setor de arquivo	8
Outra forma indicada por eles: e-mail.	3
TOTAL	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

Conforme os dados da **Tabela 5**, mais da metade dos participantes da pesquisa, que equivale a 24 do total, informaram que fizeram o procedimento de busca processual pelo *site* da JFPB (58%). Porém, alguns usuários marcaram mais de uma opção, porque já haviam realizado o processo das demais opções apresentadas na Tabela 9. É imprescindível comparar as respostas dos usuários internos das Varas que, ao serem indagados sobre a forma como as pessoas mais pedem desarquivamento dos processos, informaram que é pessoalmente, enquanto que os usuários externos disseram que fazem a busca processual por meio eletrônico. Outro fator é o percentual dos que solicitaram ao setor de arquivo, algo relevante, já que o setor ainda não tem uma sala de recepção ou de leitura, o que poderia proporcionar ao usuário externo não só poder fazer os pedidos diretamente no setor - quando for apenas para acesso, sem petições ou pedidos de reativação - e no mesmo local para usar o processo da forma que necessitar.

Na questão 2.5, os participantes externos deveriam informar se receberam alguma instrução ou capacitação para realizar a busca processual, sendo quase unânime como enfatizado no **Gráfico 18**:

Gráfico 18- Recebimento de instruções para realizar busca processual:

Fonte: Dados da pesquisa 2018/2019.

Conforme dados apresentados no **Gráfico 18**, a maioria dos usuários externos, que equivale a 23 (77%) dos participantes, indicou que não recebeu instrução alguma. A partir do processo de busca, eles solicitam o desarquivamento do processo que desejam acessar. Quando uma instituição implanta um *site*, como a página oficial da JFPB, e, a partir dela, direciona as buscas processuais ao Sistema de Recuperação da Informação que utilizam, o TEBAS, é fundamental que sua interface seja interativa e exiba um ícone de ajuda para sanar possíveis barreiras que possam surgir na busca e/ou navegação.

A pergunta 2.6 questionava se os usuários externos tiveram dificuldade nesse procedimento de busca. Existiam as opções “não” e “sim”, esta última para saber como eles reagiam nesse momento. De acordo com os resultados apresentados, 28 dos usuários (90%) alegaram não ter nenhuma dificuldade no procedimento de busca e acesso. Os demais, que correspondem a três usuários (10%), declararam que têm dificuldade. Seguem os relatos das três dificuldades ou barreiras que enfrentaram (ou enfrentam) separadas em duas categorias:

a) Burocracia

“Tecendo uma opinião pessoal, discordo completamente da burocracia que é a necessidade de peticionar ao magistrado requerendo o desarquivamento do processo. Se o Processo é público, não é o seu arquivamento que deve retirar sua publicidade.” (UE- 9)

“Muita burocracia no PJe.” (UE-23)

b) Barreira tecnológica

“Em duas tentativas as informações do processo não apareciam.” (UE- 29)

Observamos que alguns usuários internos das Varas declararam que o processo de desarquivamento seria feito através de petição. Para um dos usuários externos, essa ação torna o desarquivamento burocrático. Quando se trata de informação e de acesso por parte de instituição pública, Gonçalves (2003, p.25) enuncia que,

[...] mesmo os sistemas jurídico-económicos liberais, favoráveis ao livre funcionamento das leis do mercado, reconhecem que o Estado deve intervir na criação de condições (...) que facultem, designadamente, um acesso geral e equitativo aos meios de comunicação e às fontes da informação necessários à realização dos direitos das pessoas nas esferas política, socio-cultural, económica ou pessoal.

Nessa ambiência, desmistificar um procedimento considerado burocrático (também deve ser observado se esses trâmites são, realmente, a única forma de providenciar o desarquivamento) é, cada vez mais, um desafio e uma missão para as instituições. Com o avanço tecnológico, os usuários externos irão solicitar métodos mais ágeis para adquirir a informação de que necessitam.

Quando o participante UE-23 menciona a sigla ‘PJe’, está se referindo ao novo sistema de processo judicial eletrônico, implantado pelo Poder Judiciário para toda as instâncias. Na JFPB, os processos mais antigos de guarda permanente estão sendo digitalizados para que sejam acessados no PJe, substituindo o já considerado obsoleto sistema TEBAS.

A questão 2.7 perguntava aos participantes se eles já estiveram no setor de arquivo judicial. Os resultados podem ser conferidos na **Tabela 6**:

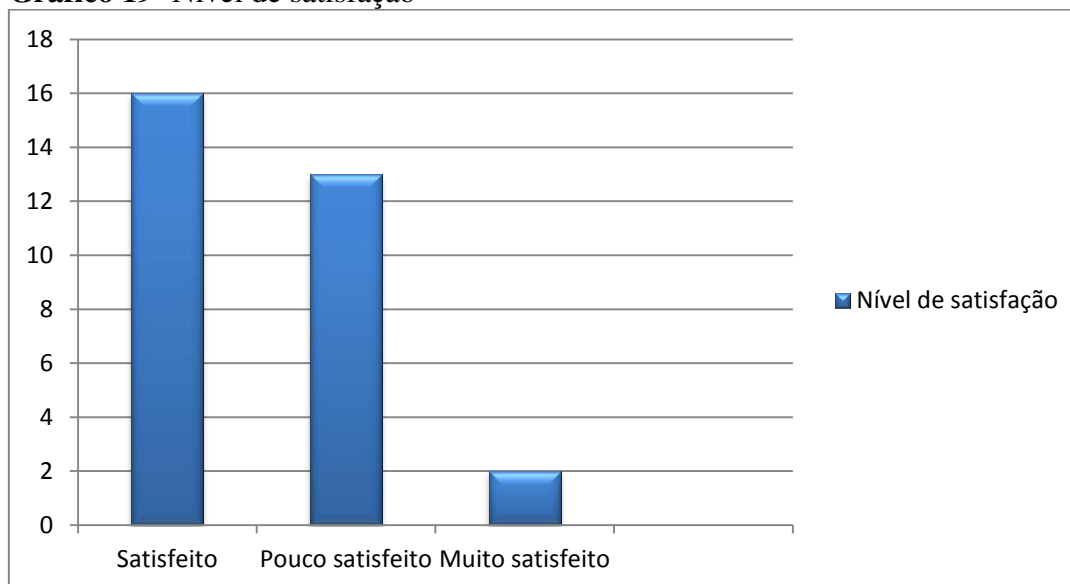
Tabela 6- Estiveram no setor de arquivo

Alternativas	Quantidade de participantes	Percentual
Não, nunca.	28	90
Sim, apenas na sala da sede	2	7
Sim, já estive na sala e no arquivo externo.	1	3
TOTAL	31	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019

De acordo com os dados da **Tabela 6**, a maioria dos usuários externos nunca esteve no setor de arquivo judicial, uma vez que o setor de arquivo não possibilita o atendimento direto ou pessoalmente, pois é feito nas Varas. A opção “apenas no arquivo externo” que fazia parte questão não foi marcada por nenhum dos usuários.

Na questão 2.8, verificamos o nível de satisfação dos participantes baseando-nos na Escala de Likert, como mostra o **Gráfico 19**:

Gráfico 19- Nível de satisfação

Fonte: Dados da pesquisa - 2018/2019.

O **Gráfico 19** demonstra que 16 participantes (52%) se consideram satisfeitos; 13, pouco satisfeitos (42%), e apenas dois (6%) disseram que estavam muito satisfeitos. Nesse contexto, o total de satisfeitos e de muito satisfeitos equivale ao total de 58% dos participantes, um número considerado favorável ao procedimento de busca, acesso e uso da informação fornecido pela JFPB. Essa categoria, empregada para avaliar a satisfação de

participantes em uma pesquisa, também revela que, se existem poucas dificuldades, como foi apontado, o funcionamento do sistema e o atendimento, de acordo com esses dados, parecem agradar-lhes.

A última questão – a 2.9 – solicitava que os participantes deixassem alguma sugestão para o arquivo ou a JFPB. As respostas estão descritas conforme alguns participantes preconizaram:

a) Padronização do sistema

“Deveria haver uma padronização entre todas as sessões da Justiça Federal nas 05 Regiões de preferência na mesma forma e parâmetros do PJe.” (UE- 25).

“Os serventuários são os melhores do nosso judiciário, desejaria que a nível do Pje desse uma uniformizada de programa e plataforma (java etc. e versões); e da mesma forma um manual uniforme, para que o adv. ou mesmo serventuário possa consultar em qualquer UF ou instância da mesma forma e rapidez; desbloqueando as dúvidas por chamadas telefônicas a serventuários federais e/ou contratados.” (UE-1)

b) Opções do sistema de busca

“Seria interessante a pesquisa processual por classe/assunto.” (UE-4)

“Que no campo busca processual, constasse também a parte “Nome do Advogado”, muitas das vezes, a parte quer ajuizar a ação e saber se o advogado tem outros processos (ter mais confiança), por não ter muita instrução ou mesmo por que não consegue o contato do advogado de imediato, nisso colocando o campo do advogado, facilitaria para essas pessoas.” (UE- 20)

c) Interatividade de sistema

“Pelo sistema Creta, acho o acesso/busca satisfatória e completa. No site da JFPB para os clientes que buscam a consulta, creio que deveria ter um indicativo mais claro de onde consultar.” (UE-8)

“Apenas um link de fácil visualização na página inicial do sítio.” (UE-15)

d) Celeridade

“Que pelo princípio da celeridade processual e da razoável duração do processo, fosse extinta a necessidade de petição endereçada ao Magistrado com o fito de obter vistas a um Processo arquivado, vez que, me parece translúcido que a situação processual não pode sobressair-se sobre a prerrogativa assegurada pelo Estatuto da Advocacia que garante ao Advogado o livre acesso aos processos não acobertados pelo manto do segredo de Justiça.” (UE-9)

“Maior celeridade no acesso, vez que costumeiramente o sistema apresenta lentidão.” (UE-19)

e) Digitalização

“Atualmente, com a praticamente de todos os processos físicos estarem sendo digitalizados, o acesso aos autos processuais está muito mais fácil e prático, inclusive aqueles que se encontram arquivados. Assim, a única sugestão que tenho é que seja finalizada a digitalização integral de todos os autos e os mesmos sejam disponibilizados através de alguma plataforma eletrônica, ainda que seja o próprio PJe.” (UE-21)

f) Burocracia

“Menor burocracia. Melhorias no PJe. O Creta é o sistema mais prático, na minha opinião.” (UE-23)

g) Satisfação

“Acho satisfatório o sistema de busca processual, inclusive, em relação aos processos físicos, os despacho/sentença/decisões ficam disponibilizados na íntegra quando consultamos o processo através do site.” (EU - 24)

Observamos, com base nesses depoimentos, que, apesar de antes os entrevistados não terem alegado grandes dificuldades, as sugestões voltam-se para a forma de busca, acesso prático, unificação e padronização dos programas utilizados pelo Poder Judiciário. Prado (2010, p.61) assevera que

o acesso à Justiça, mais do que um princípio constitucional, é um movimento que tem por escopo tornar a justiça acessível a toda a sociedade, sem percalços de qualquer natureza capazes de inviabilizar a busca do direito lesado ou ameaçado. A concretização do ideal de acesso à justiça deve se escorar em instrumentos hábeis em acolher satisfativamente a demanda dos jurisdicionados.

A JFPB conta com três sistemas que atendem às suas demandas informacionais e de atendimento: O TEBAS, já mencionado, o CRETA (sistema para juizado especial que não faz parte do arquivo judicial, pois os processos são geridos e organizado em meio eletrônico pela vara) e o PJe, que já existia para acesso em algumas instâncias, porém, desde o ano de 2018, vem sendo atualizado com a inserção dos processos que estão no arquivo judicial.

Uma sugestão observada e indicada pelo participante UE-4 foi de que a busca pudesse ser feita por classe/assunto. Como mencionado no tópico sobre o ambiente da pesquisa, existem diversas classes de processos judiciais que podem ser identificados como uma forma de organizar a informação e de recuperá-la. Com o intuito de aperfeiçoar a busca,

é pertinente inserir categorias como: número do processo, classe/assunto, instância, vara, nomes das partes, dentre outros.

Além disso, a celeridade, citada por dois dos participantes, conforme aponta Medina (2011, p. 170), “[...] é, em si mesma, uma aspiração a que o processo deve corresponder para, mais rapidamente, realizar o seu fim precípua, que é o de garantir a estabilidade das relações jurídicas.” Destarte, o que se espera dos trâmites é que, assim como em uma decisão judicial, exista celeridade no que tange ao desarquivamento processual, pois a finalidade de fazer justiça está na eficácia com que percorre as etapas de cada tipo de processo, respeitando e reconhecendo as etapas que ele transcorre.

7 DIRETRIZES PARA A IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA JFPB

Depois de realizar a pesquisa, cujo objetivo geral foi o de averiguar se existem e como se configuram atividades de formação de usuários no arquivo judicial da Justiça Federal da Paraíba e a partir da coleta e das análises dos dados, observamos que faltava um programa de formação e que, embora a maioria não tenha enfrentado dificuldades para realizar os procedimentos de busca, a Justiça está modificando a forma de buscar e acessar seus processos, digitalizando-os para disponibilizá-los em um sistema eletrônico.

Nesse contexto, construímos diretrizes para a formação dos usuários internos e dos externos para que, com a digitalização em andamento e futura efetivação de processos, fossem criados e acessados em ambiente eletrônico. Por isso é fundamental implantar um programa que capacite e repasse instruções constantes para seus usuários.

A partir do que foi exposto na revisão da literatura, como as fases indicadas, descritas e enfatizadas por autores como Dias e Pires (2004), Belluzzo (1989), Ronchesel e Pacheco (2008) e evidenciadas também por Santiago e Netto (2010) e adaptando à realidade da JFPB e do arquivo judicial, apresentamos as diretrizes para implantar um programa na JFPB e elaboramos as seguintes fases que podem ser utilizadas para formar usuários em arquivo:

1. Fase de planejamento: O primeiro passo consiste em fazer um **levantamento situacional**.

Deve-se observar o ambiente, nesse caso, a estrutura do setor de arquivo judicial, elaborando ações que irão definir quais as necessidades do setor, inclusive do quadro de pessoal. O arquivo, atualmente, encontra-se em dois espaços: na sede onde os funcionários realizam suas atividades, e o outro, conhecido pelos usuários internos e externos como o arquivo externo, fica alocado no depósito de uma empresa, que está localizada em endereço distinto da sede da JFPB. Uma das formas de agilizar o desarquivamento é deixar todos os processos arquivados em um único ambiente na JFPB. Esse é uma das questões que devem ser consideradas no levantamento.

- a) Definir os objetivos:** essa fase consiste em definir os objetivos que irão nortear a elaboração das atividades de formação de usuários, a partir das indicações dos próprios usuários internos e externos, e de conhecer as sugestões que eles têm para o

funcionamento das atividades e o aprimoramento da busca processual e do acesso às informações. É importante também unificar os sistemas. Se, atualmente, os processos estão sendo digitalizados, é possível instruir os usuários para utilizarem o sistema eletrônico que irá disponibilizar o acesso aos processos.

b) Conhecer o público-alvo: Quem são os seus usuários e o que eles necessitam que o setor, em conjunto com as varas que mediam o acesso possam unificar suas atividades para diminuir a burocracia dos trâmites de desarquivamento. A pesquisa realizada, que traçou o perfil dos usuários do arquivo judicial da Justiça Federal da Paraíba, possibilitou conhecê-los.

c) Procedimento de ensino e escolha do conteúdo: É bastante comum, em estudos de formação de usuários em bibliotecas, elaborar-se essa etapa apontando assuntos e aulas e mencionando o contato com os alunos. Entretanto, estamos indicando diretrizes para um arquivo, por isso, devem-se selecionar os métodos que irão instruir e capacitar os usuários: material de apoio, recursos audiovisuais, dentre outros, para ambos os usuários, a partir dos objetivos que forem definidos. Com a existência do sistema PJE (processo judicial eletrônico), deve-se elaborar um vídeo tutorial, com instruções sobre as funções e as atividades que podem ser realizadas nesse sistema ou uma apostila que esteja disponível na própria interface.

2. Plano das atividades: Essa etapa é fundamental para organizar tudo o que é necessário para realizar um programa de formação de usuários. Indica-se uma reunião com uma equipe pré-definida para operacionalizar as atividades. Para isso, são necessários, pelos menos, dois arquivistas – dois, do arquivo judicial, e dois, das Varas; três terceirizados; uma pessoa do setor de comunicação; dois funcionários do setor de tecnologia da informação e um diretor da seção em que está lotado o arquivo.

Das diversas formas de realizar a capacitação, a partir do que for mais adequado para o tipo de público, podem-se realizar oficinas para os usuários internos, elaborar um estatuto ou manual, definir quem irá ministrar, por exemplo, palestras para os usuários externos, nesse caso, sobre o novo programa PJe e os procedimentos de busca processual.

Também, para essa categoria de usuários, a elaboração de vídeos instrucionais e/ou tutoriais de como realizar tais procedimentos; confecção de apostilas; criação de uma

central de atendimento para sanar as dificuldades e auxiliar os usuários no procedimento de busca e atualização da interface do sistema. Tudo isso pode ser estruturado com as definições das atividades e do período (a cada semestre ou uma vez ao ano); métodos de divulgação: a partir do próprio *site* da JFPB e de redes sociais, panfletos, divulgação nas mídias televisiva e de rádio.

3. **Fase da execução:** Nessa etapa, tudo o que foi definido na anterior deve ser colocado em prática: a impressão dos materiais instrucionais escolhidos, a divulgação das atividades para os usuários externos e as inscrições dos participantes nas atividades de capacitação. Para os usuários internos, a capacitação deve ser organizada e divulgada como uma obrigatoriedade para os setores envolvidos, a fim de unificar e padronizar as atividades exercidas.
4. **Fase de avaliação:** Na avaliação, deve-se analisar o resultado do que foi feito, se houve progresso e melhorias. Pode-se aplicar um questionário para verificar a satisfação dos usuários, se eles têm algo a acrescentar e observar se todos os métodos escolhidos foram eficazes e em quanto tempo tudo será realizado novamente. Trata-se de investir na formação para tornar o usuário competente, seja exercendo sua função ou acessando o sistema implantado com exatidão.

O importante dessas diretrizes é reconhecer o quão necessária é a formação de usuários, por mais que, como alguns usuários internos afirmaram, os procedimentos de busca sejam simples. Para inserir ou atualizar um sistema novo, é imprescindível divulgar e orientar os usuários para utilizá-lo. Devido a isso, quando questionamos sobre os procedimentos de busca, é porque acreditamos que a formação dos usuários internos e externos poderá agilizar o desarquivamento e possibilitar o acesso ainda no espaço físico e no ambiente digital de forma mais prática e segura.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desafio de evidenciar os estudos de usuários, mais precisamente, sua formação em arquivos, é algo que requer constantes contribuições. Seja o arquivo físico ou o digital, as informações estão dispostas à fragilidade do ambiente e de quem o está manuseando. Com base nas pesquisas em bibliotecas, a construção do aporte teórico e prático da Arquivologia vem, a partir dessa disciplina mais experiente, do conhecimento empírico e das práticas cotidianas com os instrumentos e as técnicas da área, traçar seu caminho ao encontro do usuário, à recuperação efetiva e ao acesso eficaz, como atestam Cavalcanti, Galo e Vendramini (2017). Os estudos de usuários são fundamentais para a Arquivologia, já que todo o processo informacional ocorre a partir das necessidades de um sujeito na busca por informação.

Se observarmos o quanto a Arquivologia tem reivindicado seu espaço nos ambientes institucionais, veremos que seu intuito vai além de organizar as informações e, a *posteriori*, recuperá-la, disponibilizá-la e favorecer seu acesso. Abrange, também, a preservação da memória de uma instituição, que desempenha um papel social imprescindível. Nessa ambiência, temos, além da preocupação com os documentos, a tarefa de formar o usuário externo para que ele consiga efetuar os procedimentos de busca, acesso e uso da informação.

As ações de prática da formação - termo que adotamos nesta pesquisa - ou educação dos usuários, atualmente estão em expansão a partir do uso ativo e da implantação dos sistemas para que os usuários saibam utilizá-los e encontrar as informações que desejam. Essa é a nova atividade que o arquivista e todos os profissionais da informação também devem exercer, principalmente porque as instituições anseiam por digitalizar seus acervos.

Este estudo se propôs a analisar as atividades de formação de usuários no arquivo judicial da JFPB. Essa atividade requer o empenho de diversos profissionais pelos quais o trâmite documental passa e de toda a instituição. É um desafio de âmbito social, pois todo documento arquivístico tem caráter probatório, portanto, se as atividades arquivísticas forem desempenhadas desde o início, conforme as normas já vigentes, as leis e as diretrizes apontadas em estudos como este, os incidentes de perda documental poderão diminuir significativamente.

No tocante à operacionalização do objetivo específico A - sobre a caracterização do ambiente da pesquisa, o arquivo judicial, a pesquisa apontou que ele é considerado de médio porte, dispõe de documentos probatórios não só para a instituição, mas também para as partes envolvidas, desempenha funções arquivísticas, como a de ordenar e de classificar, e está migrando os processos para o ambiente digital, na tentativa de atualizar e de possibilitar o acesso prático a eles.

Acerca do objetivo específico B - sobre o perfil dos usuários internos - constatamos que um índice significativo do público feminino experiente na instituição demonstra que as mulheres estão, cada vez mais, conquistando seu espaço no mercado de trabalho. No quesito nível de escolaridade, a pesquisa mostrou que só há um arquivista atuante na instituição, o que reflete a necessidade de inserir esse profissional e de vagas destinadas à área, principalmente porque esse único arquivista exerce a função de estagiário no arquivo judicial da JFPB. Ainda nesse contexto, a carência de recursos humanos no setor de arquivo, considerado de médio porte, também é um fator preocupante.

Ainda em relação ao quesito nível de escolaridade/acadêmico, muitos usuários internos cursaram uma ou duas pós-graduações. Isso demonstra que há um público efetivo que prioriza a educação continuada e, cada vez mais, procura se especializar nas funções que exercem na instituição. O mesmo vale para os usuários externos, que também buscam ampliar os conhecimentos nas áreas em que atuam profissionalmente. Assim, concluímos que o público estudado é constituído de jovens adultos (usuários externos) e de adultos (usuários internos), com experiência, e cuja maioria tem os anos de carreira somados com a profissão.

No tocante ao objetivo específico C, o estudo confirmou que não existe, de modo formal e padronizado, um programa de formação de usuários, sejam eles internos ou externos e que apenas se passam instruções oralmente, para os primeiros, e por telefone, para os segundos, quando eles entram em contato com a JFPB. Nesse viés, vale ressaltar que, dentre as sugestões dos usuários pesquisados, figura a necessidade de implantar um programa de formação de usuários, o que corrobora o objetivo específico E, cuja operacionalização correspondeu à apresentação das diretrizes para implantar um programa de formação de usuários para a JFPB.

Voltando a ordem para o objetivo específico D - sobre os procedimentos de busca processual, pela experiência dos cargos e anos na instituição - a maioria relatou de forma semelhante como é realizado. Isso demonstra, além de um fator que está incluído no quesito

competência sobre a função que exercem, que o procedimento é uniformizado. Porém tanto os usuários internos quanto os externos sugerem menos burocracia no processo, seja pessoalmente ou através dos sistemas, melhorias na categoria interatividade e métodos de busca, celeridade e, o que é fundamental para um arquivo: a preservação adequada de seus documentos.

Portanto, ao observar essas sugestões, embora a maioria dos entrevistados tenha demonstrado em suas falas que está satisfeito, cabe à instituição, gradativamente, criar as possíveis soluções, indicadas a serem seguidas nesta ordem: uniformizar e padronizar o procedimento de busca; criar condições estruturais de preservação e otimização da sala do arquivo, alocado inteiramente na sede; praticidade no desarquivamento e no acesso e implantação das diretrizes para a formação de usuários.

O primeiro passo para o arquivista das instituições desempenhar seu papel consiste em conhecer o lugar, a partir do diagnóstico que identifica quais os tipos documentais que ela produz, por onde passa e, claro, quem necessita daquele documento. A relação do arquivista com os usuários externos deveria ser cada vez mais espelhada na proximidade que o bibliotecário de referência busca com os usuários de sua unidade de informação: acolhê-lo, identificar suas necessidades informacionais, auxiliar nos procedimentos de busca e possibilitar o acesso à informação. Portanto os arquivistas e a instituição devem possibilitar a construção progressiva desse vínculo, promovendo capacitação para eles, para que se tornem competentes em informação.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, W. O. **Usuários da Informação Jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**. 138 f. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.
- ARAÚJO, C. A. A. Correntes teóricas da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez. 2009.
- _____. O que é Ciência da Informação?. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01 - 30, jan./abr. 2014.
- _____. Perspectivas contemporâneas de estudos de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivos, bibliotecas e museus. In: CASARIN, Helen de Castro Silva (Org.). **Estudos de Usuários da Informação**. Brasília, D.F.: Thesaurus, 2014. 318 p.
- ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Disponível em: < <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/publicacoes-tecnicas/37-publicacoes/26-dicionario-brasileiro-de-terminologia-arquivistica-dibrate.html> > Acesso em: 08 abr. 2018.
- ÁVILA BARRIENTOS, E. Formación de usuarios de la información mediante aplicaciones Web 2.0. **Biblios**, Pittsburgh, n. 55, p.40-50, 2014.
- BARBOSA, W.V. Tempos pós-modernos. In: LYOTARD, Jean-François. **A condição pós-moderna**. Tradução: Ricardo Correa Barbosa; Posfácio: Silviano Santiago. 12. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2009. 78p.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed. rev. e atual. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BARROS, D. S.; SAORIM, R. N. S.; RAMALHO, F. A. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa-Paraíba. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.18, n.3, p. 171-184, set./dez. 2008.
- BARROS, D. S. **Dimensões metacognitivas no comportamento de busca de informação: Estudo de usuário no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM)**. 157 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.
- BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, v. 5, p. 133-143, May 1980.
- BELLOTTO, H. L., CAMARGO, A. M. de A. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. São Paulo: AAB - Núcleo Regional de São Paulo, Secretaria de Estado da Cultura, Departamento de Museus e Arquivos, 1996.

BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes**. 1989. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BELLUZZO, R.C.B.; SANTOS, C.A.; ALMEIDA JÚNIOR, O.F. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60 - 77, maio/ago. 2014.

BIDART ESCOBAR, C.; GAMARRA CASTRO, N.; KNUSER CORTELLEZZI, P. Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del Uruguay. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.10, n.1, p.145-157, jan./dez. 2005.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. **Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos**. México: UNAM, 2004.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003. p.1-17.

CARNEIRO, D.M. **Arquivos Administrativo e Judicial e a gestão documental: Seção Judiciária da Paraíba - Forum Juíz Ridalvo Costa**. 2006. 35f. Monografia (Especialização em Gestão de Unidades de Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

CARVALHO, E. F. **Experiência e formação de usuários em bibliotecas universitárias: estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE)**. 62 f. 2011. Monografia (Curso de Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2011.

CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003. 243p.

CAVALCANTE, J.B.S. **Análise de qualidade do atendimento ao usuário interno da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**. 2013. 55f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração de Empresas) - Instituto de Educação Superior da Paraíba, João Pessoa, 2013.

CAVALCANTI, I.B. *et al.* A Arquivologia e o arquivista: um paralelo social. in: **Seminário dos Saberes Arquivísticos**, 7, João Pessoa: UEPB, p. 1-5, 2016.

CAVALCANTI, L. F. B.; GALO, R. A. C.; VENDRAMINI, V. Estudo de usuários na Arquivologia: reflexões. SECIN: Seminário de Ciência da Informação. 7, 2017, Londrina. **Anais...** Londrina: UEL, 2017. P.1-16. Disponível em: <
<http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/viewFile/461/285>>
Acesso em: 01 de fev. 2019.

CÉ, G. PEDRAZZI, F. Estudo de usuário como recurso para difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 25, n.2, p.75-89, jul./dez. 2012.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In:_____. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac/SP, 2003. Cap.2, p. 63- 120.

_____; DETLOR, B.; TURNBULL, D. Information seeking on the web: na integrated modelo of browsing and searching. **First Monday**, v.5, n. 2, 2000.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVO (BRASIL). Legislação Arquivística Brasileira. **Lei Nacional de Arquivos nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, 1991. Disponível em: < http://www.conarq.gov.br/images/coletanea/jan_2016/CONARQ_legarquivos_janeiro_2016_word.pdf> Acesso em: 08 abr. 2018.

CORREA, E. C.D.; LUCAS, E.R.O.; MULLER, V.F. Conexão entre competência em informação e as disciplinas fontes de informação e serviço de referência: um mapa conceitual. **RDBCI: Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.16 n.2 p.501-521 maio/ago. 2018.

COSTA, L. F. RAMALHO, F. A. Os usuários do portal de periódicos da Capes: perfil dos pesquisadores em saúde da UFPB. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 144-163 jan./jun. 2010.

CRESPO, I. M. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de Biologia Molecular e Biotecnologia**: impactos do periódico científico eletrônico. 121 f. 2005. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

CUNHA, M. B. AMARAL, S. A. DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2014.

DERVIN, B. **An overview of Sense-Making research**: concept, methods, and results, to date. In: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING, Dallas, May 1983.

DESLANDES, S. F. O projeto de pesquisa como exercício científico e artesanato intelectual. In: MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009. p. 31-60.

DIAS, S.L. **A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária**. 2005. 69f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Ed.UFSCar, 2004. 48 p.

DOMINGUES, I. **O grau zero do conhecimento**: o problema da fundamentação das Ciências Humanas. São Paulo: Edições Loyola, 1991.

ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, p. 356-369, 1993.

FASCHIN, O. **Fundamentos de Metodologia**. 5.ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FERREIRA, S. M. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>> Acesso em: 15 fev. 2018.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

_____, N. M. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999. Cap. 1, p.11-54.

FOUREZ, G. **A construção das Ciências**: introdução à Filosofia e à ética das ciências. Tradução de Luiz Paulo Rouanet. São Paulo: Ed. Universidade Estadual Paulista, 1995. 320p.

GARCÍA GÓMEZ, J.; DÍAZ GRAU, A. Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. In: GÓMEZ DE LA IGLESIA, R. (Ed.). **Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales**. Vitoria- Gasteiz: Grupo Xabide, 2007. p. 215-247 ISBN 84-92-1274-9-8

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 13 ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

GOMES, M. A. Entrecruzamento dos estudos geracionais e a formação de usuários. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 3, p. 32-52, set./dez. 2017 doi: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245233.32-52> | 32

GONÇALVES, M. E. **Direito da informação**: novos direitos e formas de regulação na sociedade da informação. Coimbra: Almedina, 2003.

HABERMAS, J. A nova intransparência: a crise do Estado de bem estar social e o esgotamento das energias utópicas. **Novos Estudos Cebrap**, São Paulo, n.18, p. 103-114, 1987.

HOFFE, O. **Immanuel Kant**. Tradução de Christian Viktor Hamm, Valerio Rohden. – São Paulo: Martins Fontes, 2005.

IMMIG, C. F. **Informação para prática docente: o comportamento informacional dos professores de ensino fundamental da Escola Municipal Selvino Ritter do município de Estância Velha – RS.** Porto Alegre. 2007. 69 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2007.

INDOLFO, A. C. *et al.* **Gestão de documentos: conceitos e procedimentos básicos.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1995. 49 p.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004.

JOHNSON, J. D. **Cancer-related information seeking.** Cresskill, NJ: Hampton Press, 1997.

KATUU, S. User studies and user education programmes in archival institutions. **Aslib Journal of Information Management**, v. 67, n. 4, p. 442-457, 2015.

KEMONI, H.N. “The utilisation of archival information by researchers in Kenya: a case study of the University of Nairobi”, **African Journal of Library, Archives and Information Science**, Vol. 12 No. 1, p. 69-80. 2002.

KRIKELAS, J. Information Seeking behavior: patterns and concepts. **Drexel Library Quarterly**, v. 19, n. 2, Spring, p. 5-20, 1983.

KUHN, T. **A estrutura das revoluções científicas.** Editora Perspectivas S.A. 5 ed. 1998. 259p.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the America Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

LE COADIC, Y.F. **A Ciência da Informação.** 2. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1996. 119 p.

LYOTARD, J. F. **A condição pós-moderna.** Tradução: Ricardo Correa Barbosa; Pós-fácio: Silviano Santiago. 12. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2009. 78p.

MANHIQUE, I.L.E. **Competência informacional e o desafio das bibliotecas universitárias: o caso da Biblioteca Central da Universidade Eduardo Mondlane de Moçambique.** 152f. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Salvador, 2014.

MEDEIROS, N. L.; AMARAL, C. M. G. A Representação do ciclo vital dos documentos: uma discussão sob a ótica da gestão de documentos. **Em Questão**, Porto Alegre, RS, v. 16, n. 2, p. 297-310, jul./dez. 2010.

MEDINA, P. R. G. Os valores celeridade processual e segurança jurídica no projeto de novo Código de Processo Civil. **Revista de Informação Legislativa**. Brasília ano 48 n. 190 abr./jun. 2011.

MENDES, S. O.; PEREIRA, M. R. S. Formação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. p. 1-11.

MIRANDA, A.M.M.; ALCARÁ, A. R. Ações para o desenvolvimento e a formação das habilidades informacionais. In: SEMINÁRIO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – SECIN, 7, 2017. **Anais...** Londrina: UEL, 2017.p. 1-16

MIRANDA, S. **Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais**: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras no Brasil. 2007. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

MOTA, L.B. **Programa de Formação de Usuário no Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados**: estudo de caso. 94f. 2013. Monografia (Curso de Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, D.F., 2013.

NAVARRO, D. B. Archivos, usuarios e investigación. **FORINF@**. Revista Iberoamericana sobre usuários de información, v. 24, p. 1-4, 2004.

NEGREIROS; L. R.; DIAS, E. J. W. A prática arquivística: os métodos da disciplina e os documentos tradicionais e contemporâneos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.13, n.3, p.2-19, set./dez. 2008.

OLIVEIRA, L. A. F.; MATOS, M. T. N. B. Websites de instituições arquivísticas nacionais de tradição ibérica e ferramenta 2.0: uma reflexão sobre a cultura participativa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 2, p. 168-192, maio/ago. 2013.

PAES, M. L. **Arquivo**: teoria e prática. 3. ed., rev. e ampl. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 228 p.

PAIVA, E. B. **Entre as normas e os desejos**: a indexação de periódicos na Biblioteca Central da UFPB. 156f. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa 2002.

PELLICER, E. G. La Moda tecnológica en la educación: peligros de un espejismo. **Pixel-Bit**: Revista de Medios y Educación, v.1, n.9, p. 81-92, 1997. Disponível em: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/45460/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 15 abr. 2018.

PRADO, J. C. N.A. **Princípio constitucional da celeridade processual**. 233f. 2010. Dissertação (Mestrado em Direito do Estado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

PUGH, M. J. The Illusion of omniscience: subject access and the reference archivist. **American Archivist**, Chicago, v. 45, p. 33-44, 1982.

RAMALHO, F.; HAMAD, H.; GUIMARÃES, I. J. B. Comportamento informacional dos discentes deficientes visuais da Universidade Federal da Paraíba. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 1, p. 230-256, jan./abr. 2016.

RAMÍREZ, J. C. Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica. **Revista Códice**, v. 5, n. 1, p. 13-37, ene./jun. 2009.

REIS, L. O arquivo e a arquivística evolução histórica. **Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología**, n. 24, p. 5, 2006.

RIBEIRO, F. A Arquivística como disciplina aplicada no campo da Ciência da Informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 59-73, jan./jun. 2011.

RICHARDSON, R. J. *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed.rev e amp. São Paulo: Atlas, 2009.

ROLIM, Elizabeth A; CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários na Ciência da Informação. **DataGramaZero** (Revista de Informação), v. 14 n. 2, abr. 2013.

RONCHESEL, M. H. S. PACHECO, L.K. Diretrizes para curso a distância de capacitação de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. Nova série, São Paulo, v.4, n. 2, p. 33-43, jul./dez. 2008.

ROSA, C. A. P. **História da Ciência: a Ciência Moderna**. 2. ed. Brasília, D.F. : FUNAG, 2012. v. 2, 412 p.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. Tipos de pesquisa. In: _____. **Metodologia da Pesquisa**. 3ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006. p. 96-115.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; NETTO, Carlos Xavier de Azevedo. **Educação do Usuário: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE**. 169f. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SANTIAGO, S. M. N.; AZEVEDO NETTO, C. X. Educação do usuário: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.17, n.2, p.246-268, jul./dez., 2012.

SANTOS, B. S. **Um discurso sobre as ciências**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2008. 91p.

SANTOS, R.S. **A influência do Instagram na atitude do consumidor: o caso da Levi Strauss & Co**. 87f. 2016. Dissertação (Mestrado em Marketing Digital) - Laureate Internacional Universities. Lisboa, 2016.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SATURNINO, L. P. T.; HORA, S. R. A.; SANTOS, E. C. A evolução do arquivo e da Arquivologia na perspectiva da História. **Webartigos**, 2010. Disponível em:

<<https://www.webartigos.com/artigos/a-evolucao-do-arquivo-e-da-arquivologia-na-perspectiva-da-historia/33326/>> Acesso em:30 abr. 2018.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the contexto of way of life. **Library and Information Science Research**, n. 17, p.259-294, 1995.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em Ciência da Informação: abstração e método científico. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v.30, n.1, p. 82-91, jan./abr.2001.

SHINN, T. Desencantamento da modernidade e da pós-modernidade: diferenciação, fragmentação e a matriz de entrelaçamento. **Scientiae Studia**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 43-81, 2008.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia de pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. e atual. Florianópolis: SC. 2005. 139p.

SILVA, L.F. **Produtividade no uso da informação**: a criação de um tutorial como dispositivo para os usuários internos do Arquivo da JFPB. 100f. 2016. Monografia (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba. João Pessoa, 2016.

SILVA, P. M. O comportamento dos usuários de bibliotecas em sistemas de informação. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 3, p. 255-263, set./dez. 2008.

TABOSA, H. R.; PINTO, V. B. Análise dos modelos de comportamento de busca e uso de informação nas dissertações e teses dos PPGCI: uma proposta de ampliação ao modelo de Ellis. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 29, n. 65, p. 101-114, jan/abr.2015.

TANUS, G.F.S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

TAYLOR, R. S. Question negotiating and information seeking in libraries. **College & Research Libraries**, v.29, n.3, p.178-194, 1968.

VASCONCELOS, K. S. P.; VERAS, M. F. T.; SOUZA, K. I. B. M.. Instituições e usuários de arquivos: as formas de diálogo. In: SBA- Simpósio Baiano de Arquivologia, 3, 2011. **Anais...** Salvador- UFBA. p. 1-8. 2011.

VAZ, G. A.; ARAÚJO, C. A. A. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez. 2015.

WILSON, T.D. On user and information needs. **Journal of Librarianship**, v. 37, n.1, p. 3-15, 1981.

_____; WALSH, C. **Information behavior**: na interdisciplinar perspective. Sheffield: University of Sheffield, Department of Information Studies, 1980.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS INTERNOS DO ARQUIVO COM TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE-BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº 466/2012, MS.

Prezado Senhor (a),

Convido-o/a a colaborar com esta pesquisa, que tem por título **‘Educação de usuários: um estudo no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba’** e está sendo desenvolvida por Larissa Fernandes da Silva, Mat. 20171014996, do PPGCI (Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação) da Universidade Federal da

Paraíba, sob a orientação da Prof^ª. Dra. Eliane Bezerra Paiva. O objetivo do estudo é de analisar se existem e como se configuram as atividades de educação de usuários nos arquivos judiciais da Justiça Federal da Paraíba. Nesse contexto, pretendemos compreender os fatores que implicam a educação desses usuários para desempenhar uma função (no caso dos usuários internos, funcionários da instituição) ou da utilização do site da instituição para suprir uma necessidade (usuários externos que buscam ter acesso aos processos judiciais). A finalidade do trabalho proposto é de contribuir para a pesquisa de dissertação de Mestrado da pesquisadora responsável, proporcionando benefícios potenciais na produção de conhecimento científico relativo ao tema abordado e para a Ciência da Informação e a Arquivologia.

Solicitamos sua colaboração para responder ao questionário proposto, com **15 questões, em tempo médio de 10 minutos**, como também sua autorização para apresentar os resultados do estudo em eventos da área de Ciência da Informação e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto. A aplicação do TCLE é exigida pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP, que é uma comissão do Conselho Nacional de Saúde - CNS, criada através da Resolução 196/96 e com constituição designada pela Resolução 246/97, com a função de implementar as normas e as diretrizes regulamentadoras de pesquisas que envolvem seres humanos, aprovadas pelo Conselho. Tem função consultiva, deliberativa, normativa e educativa e atua conjuntamente com uma rede de Comitês de Ética em Pesquisa - CEP- organizado nas instituições onde as pesquisas se realizam. Informamos que a pesquisa não implica qualquer tipo de risco físico aos participantes, apenas poderá em grau mínimo, provocar desconforto ou cansaço devido à possibilidade de risco de origem psicológica/ intelectual/ emocional, pela aplicação dos questionários em pesquisas sociais. Em caso de ocorrência de eventual dano ao participante, decorrerá de devido direito à indenização. Esclarecemos que a participação no estudo é **voluntária**, portanto, o (a) senhor (a) não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora. Caso decida não participar do estudo, ou resolver, a qualquer momento, desistir, não sofrerá nenhum dano nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Pesquisador Responsável

Considerando que fui informado (a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes do estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente de que receberei uma via deste documento.
João Pessoa-PB, ____ de _____ de 2018.

Participante da pesquisa

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Caso necessite de mais informações sobre o estudo, favor ligar para a pesquisadora Larissa Fernandes da Silva, Telefone: (83) 981678660, e-mail: larissafernandes.arquivista@gmail.com

1. PERFIL DO PARTICIPANTE

1.1 Você é do sexo:

() Masculino	() Feminino
---------------	--------------

1.2 Faixa etária:

<input type="checkbox"/> Entre 18 e 25 anos <input type="checkbox"/> Entre 26 e 30 anos <input type="checkbox"/> Entre 31 e 40 anos	<input type="checkbox"/> Entre 41 e 50 anos <input type="checkbox"/> Entre 51 e 59 anos <input type="checkbox"/> Mais de 60 anos
---	--

1.3 Nível de escolaridade:

<input type="checkbox"/> Sem grau de escolaridade <input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto <input type="checkbox"/> Ensino fundamental completo <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto <input type="checkbox"/> Ensino médio completo <input type="checkbox"/> Ensino técnico	<input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto <input type="checkbox"/> Ensino superior completo Qual curso? _____ <input type="checkbox"/> Especialização Qual? _____ <input type="checkbox"/> Mestrado incompleto <input type="checkbox"/> Mestrado completo Qual? _____ <input type="checkbox"/> Doutorado incompleto <input type="checkbox"/> Doutorado completo Qual? _____
--	---

1.4 Há quanto tempo trabalha na Justiça Federal na Paraíba?

<input type="checkbox"/> menos de 1 ano <input type="checkbox"/> mais de 1 ano <input type="checkbox"/> entre 2 e 4 anos	<input type="checkbox"/> entre 5 e 7 anos <input type="checkbox"/> entre 7 e 10 anos <input type="checkbox"/> mais de 10 anos
--	---

1.5 Há quanto tempo trabalha no Setor de Arquivo?

<input type="checkbox"/> menos de 1 ano <input type="checkbox"/> mais de 1 ano <input type="checkbox"/> entre 2 e 4 anos	<input type="checkbox"/> entre 5 e 7 anos <input type="checkbox"/> entre 7 e 10 anos <input type="checkbox"/> mais de 10 anos
--	---

1.6

Qual função exerce na JFPB?

<input type="checkbox"/> Estagiário	
-------------------------------------	--

<input type="checkbox"/> Contratado <input type="checkbox"/> Efetivo <input type="checkbox"/> Terceirizado	<input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ —
--	---

1.7 Qual o cargo que ocupa atualmente?

<input type="checkbox"/> Auxiliar <input type="checkbox"/> Técnico	<input type="checkbox"/> Analista <input type="checkbox"/> Outro Qual? _____
---	--

2 SOBRE O ARQUIVO

2.1 Quais as atividades que você realizada no arquivo? (pode marcar mais de uma opção)

<input type="checkbox"/> Emissão e recebimento de guias de remessa; <input type="checkbox"/> Atualização / arquivamento de processos; <input type="checkbox"/> Acondicionamento dos pacotes de processos nas caixas e estantes; <input type="checkbox"/> Guarda de processos nas caixas de forma ordenada; <input type="checkbox"/> Desarquivamento de processos; <input type="checkbox"/> Envio de processos para a Comissão de Gestão Documental	<input type="checkbox"/> Guarda de processos nas caixas de forma ordenada; <input type="checkbox"/> Desarquivamento de processos; <input type="checkbox"/> Envio de processos para a Comissão de Gestão Documental <input type="checkbox"/> Outra(s). Qual(is)? _____ — _____ _____ _____ _____
---	--

2.2 Recebeu algum tipo de capacitação ou instrução para aprender a realizar essas atividades?

<input type="checkbox"/> Recebi instruções oralmente <input type="checkbox"/> Recebi um manual/folheto <input type="checkbox"/> Participei de uma oficina	<input type="checkbox"/> nenhum Outro. Qual? _____ _____
---	---

--	--

2.3 Tem alguma dificuldade de fazer suas atividades?

<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	Justifique sua resposta. <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--	---

2.4. Você sabe como é realizada a busca por um processo judicial e a solicitação de desarquivamento?

<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	Se sim, descreva como as pessoas (as partes envolvidas, advogados ou outros representantes legais) realizam esse procedimento. <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--	---

2.5 O setor de arquivo realiza algum tipo de capacitação ou educação de usuários externos (aqueles que solicitam o desarquivamento para acessar os processos)?

<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não sei informar <input type="checkbox"/> Sim

2.6 Se você respondeu “sim” na questão anterior, responda essas duas seguintes.

a) Com que frequência é realizada essa atividade para capacitar/educar o usuário externo?

<input type="checkbox"/> semanalmente <input type="checkbox"/> mensalmente <input type="checkbox"/> a cada semestre	<input type="checkbox"/> anualmente <input type="checkbox"/> outro. Qual? <hr/> <hr/>
---	---

b) Quem é responsável pela realização dessa atividade de educação do usuário?

<input type="checkbox"/> O assistente administrativo <input type="checkbox"/> O chefe do setor	<input type="checkbox"/> Um arquivista <input type="checkbox"/> Não sei informar <input type="checkbox"/> Outra pessoa. Quem? <hr/> <hr/>
---	--

c) Existe algum tipo de avaliação da atividade de educação de usuário que é realizada?

<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim. Como é feita a avaliação? <hr/> <hr/> <hr/>
------------------------------	--

2.7 O que você considera importante na implantação de atividades para capacitação e/ou educação de usuário?

<input type="checkbox"/> Visita aos arquivos <input type="checkbox"/> Palestra sobre as atividades desenvolvidas no arquivo <input type="checkbox"/> Cursos de curta duração	<input type="checkbox"/> Exposição sobre as rotinas do arquivo <input type="checkbox"/> Palestra sobre a JFPB <input type="checkbox"/> Atividades de instrução prática sobre as funções do arquivo
--	--

2.8 Deixe alguma sugestão para o Arquivo da JFPB.

OBRIGADA! ☺

APÊNDICE B- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS INTERNOS DAS VARAS COM TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE-BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012,MS.

Prezado Senhor (a),

Convido você a colaborar com esta pesquisa, que tem por título “**Educação de usuários: Um estudo no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba**” e está sendo desenvolvida por Larissa Fernandes da Silva, Mat. 20171014996, do PPGCI (Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação) da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Prof. (a) Dra. Eliane Bezerra Paiva. O objetivo do estudo é analisar se existem e

como se configuram as atividades de educação de usuários nos arquivos judiciais da Justiça Federal da Paraíba. Nesse contexto, pretende-se compreender os fatores que implicam na educação desses usuários para desempenhar uma função (no caso dos usuários internos funcionários da instituição) ou da utilização do site da instituição para suprir uma necessidade (usuários externos que buscam ter acesso aos processos judiciais). A finalidade desse trabalho é contribuir para a pesquisa de dissertação de mestrado da pesquisadora responsável, proporcionando benefícios potenciais na produção de conhecimento científico relativo ao tema abordado e para a Ciência da Informação e a Arquivologia.

Solicitamos a sua colaboração para responder o questionário proposto com **14 questões em tempo médio de 10 minutos**, como também sua autorização para apresentar os resultados desse estudo em eventos da área de Ciência da Informação e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto. A aplicação do TCLE é exigível pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP, a qual é uma comissão do Conselho Nacional de Saúde - CNS, criada através da Resolução 196/96 e com constituição designada pela Resolução 246/97, com a função de implementar as normas e diretrizes regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, aprovadas pelo Conselho. Tem função consultiva, deliberativa, normativa e educativa, atuando conjuntamente com uma rede de Comitês de Ética em Pesquisa - CEP- organizados nas instituições onde as pesquisas se realizam. Informamos que essa pesquisa não implica em qualquer tipo de risco físico aos participantes, apenas poderá em grau mínimo, provocar desconforto ou cansaço devido possibilidade de risco de origem psicológica/ intelectual/ emocional, pela aplicação dos questionários em pesquisas sociais. Em caso de ocorrência de eventual dano ao participante, decorrerá de devido direito à indenização. Esclarecemos que a participação no estudo é **voluntária** e, portanto, o (a) senhor (a) não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Pesquisador Responsável

Considerando que fui informado (a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes desse estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

João Pessoa-PB, ____ de _____ de 2018.

Participante da pesquisa

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para a pesquisadora Larissa Fernandes da Silva, Telefone: (83) 981678660, e-mail: larissafernandes.arquivista@gmail.com

2. PERFIL DO PARTICIPANTE

1.1 Você é do sexo:

() Masculino	() Feminino
---------------	--------------

1.8 Faixa etária:

--	--

<input type="checkbox"/> Entre 18 e 25 anos <input type="checkbox"/> Entre 26 e 30 anos <input type="checkbox"/> Entre 31 e 40 anos	<input type="checkbox"/> Entre 41 e 50 anos <input type="checkbox"/> Entre 51 e 59 anos <input type="checkbox"/> Mais de 60 anos
---	--

1.9 Nível de escolaridade:

<input type="checkbox"/> Sem grau de escolaridade <input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto <input type="checkbox"/> Ensino fundamental completo <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto <input type="checkbox"/> Ensino médio completo <input type="checkbox"/> Ensino técnico	<input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto <input type="checkbox"/> Ensino superior completo Qual curso? _____ <input type="checkbox"/> Especialização Qual? _____ <input type="checkbox"/> Mestrado incompleto <input type="checkbox"/> Mestrado completo Qual? _____ <input type="checkbox"/> Doutorado incompleto <input type="checkbox"/> Doutorado completo Qual? _____
--	---

1.10 Há quanto tempo trabalha na Justiça Federal na Paraíba?

<input type="checkbox"/> Há menos de 1 ano <input type="checkbox"/> Há mais de 1 ano <input type="checkbox"/> Entre 2 e 4 anos	<input type="checkbox"/> Entre 5 e 7 anos <input type="checkbox"/> Entre 7 e 10 anos <input type="checkbox"/> Há mais de 10 anos
--	--

1.11 Qual função exerce na JFPB?

<input type="checkbox"/> Estagiário <input type="checkbox"/> Contratado <input type="checkbox"/> Efetivo <input type="checkbox"/> Terceirizado	<input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ _____
---	---

1.12 Qual o cargo que ocupa atualmente?

<input type="checkbox"/> Auxiliar <input type="checkbox"/> Técnico	<input type="checkbox"/> Analista <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____
---	---

1.13 Você já exerceu a função do balcão de atendimento desse referido setor em que se encontra? Se sim, por quanto tempo?

<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> de 1 dia a 3 semanas <input type="checkbox"/> de 1 mês a 3 meses <input type="checkbox"/> de 4 meses a 8 meses <input type="checkbox"/> de 8 meses a 1 ano <input type="checkbox"/> de 1 ano a 3 anos <input type="checkbox"/> de 4 anos a 8 anos <input type="checkbox"/> exerço essa função atualmente.	<input type="checkbox"/> Não
--	------------------------------

2- SOBRE A BUSCA E O PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO PROCESSUAL

2.1 Qual o procedimento que deve ser seguido quando uma pessoa quer solicitar o desarquivamento de um processo?

2.2 Que tipo de pessoa externa à JFPB pode solicitar o desarquivamento e ter acesso a um processo judicial armazenado no setor de arquivo? (pode marcar mais de uma opção).

<input type="checkbox"/> As partes envolvidas no processo; <input type="checkbox"/> Representante legal das partes envolvidas no processo; <input type="checkbox"/> Estagiários com autorização das partes envolvidas ou de outra Instituição; <input type="checkbox"/> Funcionários de outras Instituições; <input type="checkbox"/> Juízes e Promotores. <input type="checkbox"/> Outros. Qual (is)? _____
--

2.3 Das opções abaixo, qual você considera que as pessoas mais utilizam para solicitar o desarquivamento?

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> Por telefone.
<input type="checkbox"/> Pessoalmente no balcão de atendimento dessa Vara.
<input type="checkbox"/> Pessoalmente e diretamente no setor de Arquivo.
<input type="checkbox"/> Outra. Qual? _____ |
|---|

2.4 Vocês repassam alguma instrução ou realizam alguma capacitação para que essas pessoas aprendam a solicitar o desarquivamento e tenham acesso ao processo? Se sim, qual a atividade que realizam?

- | | |
|---|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sim.
<input type="checkbox"/> Passamos instruções pelo site, e-mail ou telefone.
<input type="checkbox"/> Realizamos uma capacitação mensal ou anual.
<input type="checkbox"/> Através de guia ou manual existente com um passo a passo.
<input type="checkbox"/> Outra (s).
Qual(is)? _____
_____ | <input type="checkbox"/> Não. |
|---|-------------------------------|

2.5 Qual o procedimento que você realiza para solicitar o desarquivamento do processo ao setor de arquivo?

2.6 Existe algum prazo para que o setor de arquivo disponibilize o processo? Se sim, quanto tempo?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sim, existe um prazo:
<input type="checkbox"/> De 24 a 48 horas em casos de urgência.
<input type="checkbox"/> De dois a quatro dias em casos menos urgentes.
<input type="checkbox"/> De quatro dias a uma semana em casos normais.
<input type="checkbox"/> De uma a três semanas.
<input type="checkbox"/> Um mês. | <input type="checkbox"/> Não tem prazo. |
|---|---|

2.7 Utilize o espaço abaixo para deixar alguma sugestão. Pode ser para o setor de Arquivo ou a Instituição em geral:

OBRIGADA! ☺

**APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS EXTERNOS COM
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE- BASEADO NAS
DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012, MS.**

Prezado Senhor (a),

Convido você a colaborar com essa pesquisa, que tem por título **“Educação de usuários: Um estudo no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba”** e está sendo desenvolvida por Larissa Fernandes da Silva, Mat. 20171014996, do PPGCI (Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação) da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Prof. (a) Dra. Eliane Bezerra Paiva. O objetivo do estudo é analisar se existem e como se configuram as atividades de educação de usuários nos arquivos judiciais da Justiça Federal da Paraíba. Nesse contexto, pretende-se compreender os fatores que implicam na educação desses usuários para desempenhar uma função (no caso dos usuários internos funcionários da instituição) ou da utilização do site da

instituição para suprir uma necessidade (usuários externos que buscam ter acesso aos processos judiciais). A finalidade desse trabalho é contribuir para a pesquisa de dissertação de mestrado da pesquisadora responsável, proporcionando benefícios potenciais na produção de conhecimento científico relativo ao tema abordado e para a Ciência da Informação e a Arquivologia.

Solicitamos a sua colaboração para responder o questionário proposto com **11 questões em tempo médio de 10 minutos**, como também sua autorização para apresentar os resultados desse estudo em eventos da área de Ciência da Informação e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto. A aplicação do TCLE é exigível pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP, a qual é uma comissão do Conselho Nacional de Saúde - CNS, criada através da Resolução 196/96 e com constituição designada pela Resolução 246/97, com a função de implementar as normas e diretrizes regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, aprovadas pelo Conselho. Tem função consultiva, deliberativa, normativa e educativa, atuando conjuntamente com uma rede de Comitês de Ética em Pesquisa - CEP- organizados nas instituições onde as pesquisas se realizam. Informamos que essa pesquisa não implica em qualquer tipo de risco físico aos participantes, apenas poderá em grau mínimo, provocar desconforto ou cansaço devido possibilidade de risco de origem psicológica/ intelectual/ emocional, pela aplicação dos questionários em pesquisas sociais. Em caso de ocorrência de eventual dano ao participante, decorrerá de devido direito à indenização. Esclarecemos que a participação no estudo é **voluntária** e, portanto, o (a) senhor (a) não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Pesquisador Responsável

Considerando que fui informado (a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes desse estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

João Pessoa-PB, ____ de _____ de 2018.

Participante da pesquisa

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para a pesquisadora Larissa Fernandes da Silva, Telefone: (83) 981678660, e-mail: larissafernandes.arquivista@gmail.com

1. PERFIL DO PARTICIPANTE

1.1 Você é do sexo:

() Masculino	() Feminino
---------------	--------------

1.2 Faixa etária:

() Entre 18 e 25 anos () Entre 26 e 30 anos () Entre 31 e 40 anos	() Entre 41 e 50 anos () Entre 51 e 59 anos () Mais de 60 anos
--	---

--	--

1.3 Nível de escolaridade:

<input type="checkbox"/> Sem grau de escolaridade <input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto <input type="checkbox"/> Ensino fundamental completo <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto <input type="checkbox"/> Ensino médio completo <input type="checkbox"/> Ensino técnico	<input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto <input type="checkbox"/> Ensino superior completo Qual curso? _____ <input type="checkbox"/> Especialização Qual? _____ <input type="checkbox"/> Mestrado incompleto <input type="checkbox"/> Mestrado completo Qual? _____ <input type="checkbox"/> Doutorado incompleto <input type="checkbox"/> Doutorado completo Qual? _____
--	---

1.4 Responda abaixo qual a sua profissão atualmente:

1.5 Em que instituição/ empresa trabalha e há quanto tempo?

_____ _____ _____	<input type="checkbox"/> menos de 1 ano <input type="checkbox"/> mais de 1 ano <input type="checkbox"/> entre 2 e 4 anos <input type="checkbox"/> entre 5 e 7 anos <input type="checkbox"/> entre 7 e 10 anos <input type="checkbox"/> mais de 10 anos
-------------------------	---

2 SOBRE A BUSCA PROCESSUAL E CAPACITAÇÃO PARA O ACESSO

2.1 Através de que forma você realizou a busca por esse processo judicial?

<input type="checkbox"/> Pelo site da Justiça Federal da Paraíba <input type="checkbox"/> Solicitei pessoalmente ou liguei para o setor de arquivo <input type="checkbox"/> Solicitei pessoalmente ou liguei para a Vara federal.	<input type="checkbox"/> Outra forma. Qual? _____ _____ _____
---	--

2.5 Recebeu alguma instrução para aprender a realizar a busca processual? De quem?

<input type="checkbox"/> Sim. Quem? _____ _____	<input type="checkbox"/> Não.
---	-------------------------------

2.6 Ao realizar a busca ou solicitação para ter acesso ao processo judicial que deseja, teve alguma dificuldade?

<input type="checkbox"/> Não.	<input type="checkbox"/> Sim. Qual? (comente como foi) _____ _____ _____ _____
-------------------------------	---

2.7 Você já esteve no setor de Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba?

<input type="checkbox"/> Não, nunca.	<input type="checkbox"/> Sim, apenas na sala da sede. <input type="checkbox"/> Sim, apenas no arquivo externo da BR. <input type="checkbox"/> Sim, já estive na sala e no arquivo externo da BR.
--------------------------------------	--

2.8 Qual nível de satisfação você obteve depois de realizar a busca ou solicitar e ter acesso ao que desejava?

<input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Pouco satisfeito <input type="checkbox"/> Muito satisfeito	<input type="checkbox"/> Insatisfeito <input type="checkbox"/> pouco insatisfeito <input type="checkbox"/> Muito insatisfeito.
---	--

2.9 Que sugestão você gostaria de deixar para o procedimento de busca e acesso aos processos judiciais disponibilizados pela JFPB?

OBRIGADA! ☺

ANEXO A- TERMO DE ANUÊNCIA




Poder Judiciário
Justiça Federal na Paraíba

TERMO DE ANUÊNCIA

A Justiça Federal na Paraíba, CNPJ: 05.433.643/0001-42, está ciente e autoriza a pesquisadora Larissa Fernandes da Silva a executar a pesquisa intitulada **“Educação de Usuários: Um estudo no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba,”** mais especificamente na sede desta Instituição, para dissertação do mestrado de Pós-Graduação em Ciência da Informação- PPGCI/UFPB, sob a orientação da Professora Dra. Eliane Bezerra Paiva.

João Pessoa-PB, 21 de novembro de 2018.


Cicero Caldas Neto
Secretaria Administrativa
João Pessoa, PB
Assinatura e carimbo do responsável institucional



MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP

FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS

1. Projeto de Pesquisa: EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS. Um estudo no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba			
2. Número de Participantes da Pesquisa: 20			
3. Área Temática:			
4. Área do Conhecimento: Grande Área 6. Ciências Sociais Aplicadas			
PESQUISADOR RESPONSÁVEL			
5. Nome: LARISSA FERNANDES DA SILVA			
6. CPF: 095.560.974-73		7. Endereço (Rua, n.º): SAO BENTO MUNICIPIOS SANTA RITA PARAIBA 58302550	
8. Nacionalidade: BRASILEIRO		9. Telefone: 83981678660	10. Outro Telefone:
		11. Email: larissafernandes.arquivista@gmail.com	
<p>Termo de Compromisso: Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do paramProjeto acima. Tenho ciência que essa folha será anexada ao paramProjeto devidamente assinada por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo.</p>			
Data: 21 / 11 / 2018		 Assinatura	
INSTITUIÇÃO PROPONENTE			
12. Nome: Universidade Federal da Paraíba		13. CNPJ: 24.098.477/0003-30	14. Unidade/Órgão: Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação/UFPB
15. Telefone: (83) 3216-7483		16. Outro Telefone:	
<p>Termo de Compromisso (do responsável pela instituição): Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução.</p>			
Responsável: WALDIR RUIFINO DA SILVA		CPF: 133.937.134-68	
Cargo/Função: DIRETOR DO CCSA			
Data: 21 / 11 / 2018		 Assinatura	
PATROCINADOR PRINCIPAL			
Não se aplica.			